

## **Viopen Palveluiden yleiset toimitusehdot Kuluttaja-asiakkaalle**

### **1 Soveltamisala**

**1.1 Toimitusehtojen soveltaminen.** Näitä toimitusehtoja sovelletaan Viope Solutions Oy:n tai sen kanssa samaan konserniin kuuluvan yhtiön (jäljempänä Viope) Asiakkaalle toimittamiin Palveluihin, ellei muuta ole kirjallisesti erikseen sovittu.

Viopen ja Asiakkaan sopimussuhteen sisällön määräävät sopimus ja sen liitteet. Jos sopimusasiakirjojen sisältö on keskenään ristiriitainen, etusijajärjestys on seuraava:

1. sopimus
2. hinnasto
3. käytösäännöt
4. yleiset toimitusehdot

### **1.2 Määritelmiä**

**1.2.1 Asiakas.** Asiakkaalla tarkoitetaan kuluttaja-asiakasta, joka hankkii Viopen palveluja pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten.

**1.2.2 Palvelu.** Palvelulla tarkoitetaan Viopen palveluvalikoimassa kulloinkin olevia palveluita kuten ylläpito- ja viestintäpalveluita, ohjelmistoja, verkon kautta välitettyjä ohjelmistopalveluita sekä tiedonsiirto- ja sisältöpalveluita.

**1.2.3 Ohjelmisto.** Ohjelmistolla tarkoitetaan tietokoneohjelmia joita käytetään Palvelun yhteydessä. Ohjelmat voivat toimia Asiakkaan omalla tietokoneella tai niihin voidaan tarjota etäyhteys tietoverkon kautta. Ohjelmalla tarkoitetaan sekä lähde- että konekielisessä muodossa olevia ohjelmia.

## **2 Sopimuksen syntyminen ja siirtäminen**

**2.1 Sopimuksen syntyminen.** Sopimus syntyy, kun osapuolet ovat allekirjoittaneet sopimuksen tai kun Viope on hyväksynyt Asiakkaan tilauksen.

**2.2 Sopimuksen siirtäminen.** Asiakkaalla ei ole oikeutta siirtää sopimusta kolmannelle ilman Viopen antamaa kirjallista suostumusta. Mikäli suostumus siirtoon on annettu, Asiakas vastaa sopimuksen mukaisista velvoitteista, kuten maksuista siihen saakka, kunnes Viope on hyväksynyt siirron, minkä jälkeen sopimusvelvoitteista vastaa siirronsaaja. Asiakas jää siirronsaajan ohella sopimuksen siirrosta huolimatta vastuuseen ennen siirron hyväksymistä syntyneistä velvoitteista.

Viopella on ilman Asiakkaan suostumusta oikeus siirtää sopimus kokonaan tai osittain samaan konserniin kuuluvalle yhtiölle tai kolmannelle, jolle sopimuksen tarkoittama liiketoiminta siirtyy. Viope ilmoittaa Asiakkaalle siirrosta vähintään 14 päivää ennen siirtämistä. Viopella on lisäksi oikeus siirtää sopimukseen perustuvat saatavansa kolmannelle. Saatavien siirtoa koskevan ilmoituksen jälkeen maksut voidaan pätevästi suorittaa ainoastaan siirronsaajalle.

### **3 Palvelun toimittaminen, tuottaminen ja käyttö**

**3.1 Palvelun tuottaminen.** Viopella on oikeus tuottaa sopimuksen mukainen Palvelu parhaaksi katsomallaan tavalla joko itse tai alihankkijan avulla sekä tehdä Palvelun tekniikkaan ja vähäisissä määrin käyttöön vaikuttavia muutoksia. Ellei pakottavasta lainsäädännöstä tai viranomaisten määräyksistä muuta johdu, Viopella on oikeus lopettaa Palvelun tai Palvelun sellaisen ominaisuuden, joka ei ole keskeinen, tuottaminen. Viopella on tällöin oikeus irtisanoa sopimus lopetettua Palvelua tai ominaisuutta koskevin osin ilmoittamalla tästä Asiakkaalle. Viopella on oikeus suodattaa ja rajoittaa liikennettä lain sallimissa rajoissa tai sopimuksen mukaisesti.

Viope saa tilapäisesti ilman Asiakkaan suostumusta keskeyttää Palvelun tarjonnan tai rajoittaa sen käyttöä, jos toimenpide on välttämätön tietoturvan tai verkon rakennus- taikka kunnossapitotyön vuoksi. Keskeytys tehdään mahdollisimman vähän haittaa aiheuttavalla tavalla ja siitä tiedotetaan mahdollisuuksien mukaan vähintään 4 päivää ennen keskeytystä.

**3.2 Käyttöoikeus ohjelmistoihin ja dokumentteihin.** Viope 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 Viopen ohjeiden mukaan ja vain välittömästi Palvelun käyttöön liittyen. Ohjelmistojen ja asiakirjojen sekä niiden muutettujen versioiden omistus- sekä immateriaalioikeudet ovat Viopen tai kolmannen osapuolen omaisuutta, eikä Asiakkaalla ole ilman Viopen etukäteen antamaa kirjallista suostumusta oikeutta kopioida, kääntää tai muuttaa asiakirjoja tai ohjelmistoja taikka luovuttaa niitä kolmannelle, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu. Käyttöoikeuden päättyessä Asiakkaan on Viopen pyynnöstä omalla kustannuksellaan palautettava tai hävitettävä hallussaan oleva alkuperäinen luovutettu materiaali sekä siitä mahdollisesti valmistetut kopiot.

**3.3 Käyttöoikeus vapaisiin ohjelmistoihin ja dokumentteihin.** Ehto 3.2 ei sovellu kolmansien tuottamiin dokumentteihin ja ohjelmistoihin jotka lisensoidaan vapailta lisensseillä kuten esimerkiksi Gnu General Public Lisenssillä tai GNU Free Documentation Lisenssillä. Asiakkaalla on oikeus käyttää näillä lisensseillä lisensoituja ohjelmistoja ja dokumentteja lisenssiehtojen mukaisesti sekä palvelun käytön aikana että sen jälkeen. Viope ei vastaa kolmansien osapuolten toimittamien ohjelmistojen ja dokumenttien sisällöstä eikä takaa lisenssejä oikeudellisten virheiden varalta.

**3.4 Asiakkaan laitteet ja ohjelmistot.** Asiakas vastaa tietokoneensa, yhteyksien ja palvelun käyttämiseen tarvittavien ohjelmistojen hankkimisesta ja toimintakunnosta ellei toisin ole kirjallisesti sovittu. Asiakas vastaa myös siitä, että nämä laitteet ja ohjelmistot ovat hyväksytyjä, eivätkä haittaa tai häiritse Viopen palvelujen toimintaa tai verkon liikennettä. Viope voi irrottaa häiriöitä mahdollisesti tuottavat tietokoneet ja ohjelmistot Palvelusta. Viope pyrkii ilmoittamaan Asiakkaalle asiasta tarkoituksenmukaisella tavalla. Asiakas vastaa itse palvelun käyttämiseen tarvittavan laitteen käytöstä, sen käyttämiseen vaadittavista luvista, laitteen asetusten asianmukaisuudesta sekä lisäturva- ja suojausjärjestelmien hankinnasta ohjelmistoilleen ja päätelaitteilleen.

**3.5 Vastuu Palvelun käytöstä ja Palvelun oikeudeton käyttö.** Asiakas vastaa Palvelun kautta toimitetusta aineistosta. Asiakkaan tulee käyttää Palvelua niin, ettei sen käytöstä aiheudu vahinkoa Viopelle tai kolmannelle osapuolelle. Erityisesti Asiakas vastaa siitä, että Asiakkaan toimittama tai Asiakkaan Palvelun kautta toimitettu aineisto ei aiheuta häiriötä verkolle tai toisille käyttäjille, ei vaaranna tietoturvaa tai käytettävyyttä eikä loukkaa tekijänoikeuksia tai muita oikeuksia, hyvää tapaa eikä lain tai viranomaisten määräyksiä.

Jos tuomioistuimen päätös, viranomainen tai kolmas osapuoli osoittaa tai Viope saa muutoin tietoonsa, että Asiakkaan Palvelua on käytetty oikeudetta tai sen kautta levitetään laitonta tai sopimuksen vastaista materiaalia, Viopella on Asiakasta kuulematta oikeus estää Asiakkaan Palvelun käyttö sekä sulkea Asiakkaan Palvelu. Toimenpiteistä pyritään ilmoittamaan tarkoituksenmukaisella tavalla Asiakkaalle.

Asiakas sitoutuu säilyttämään tunnisteita (mm. käyttäjätunnus ja salasana) huolellisesti sekä huolehtimaan tietoturvasta. Asiakas on velvollinen toteuttamaan kaikki kohtuullisiksi katsottavat toimet säilyttääkseen tunnisteet ja Palvelun turvallisesti ja erillään toisistaan, jotta Palvelu ei joutuisi sivullisen haltuun tai käyttöön.

Asiakkaan tai käyttäjän on viipymättä ilmoitettava Viopelle Palvelun katoamisesta, joutumisesta sivullisen haltuun tai sen oikeudettomasta käytöstä. Ilmoituksen voi tehdä puhelimitse Viopen asiakaspalveluun. Yhteystiedot löytyvät Viopen internet-sivuilta. Asiakkaan vastuu Palvelun käytöstä lakkaa silloin, kun Viope on vastaanottanut em. ilmoituksen.

Asiakas vastaa Palvelun oikeudettomasta käytöstä siihen asti, kunnes Viope on vastaanottanut em. ilmoituksen vain, jos Palvelun oikeudeton käyttö johtuu Asiakkaan muusta kuin lievistä huolimattomuudesta.

## 4 Asiakastiedot ja niiden käyttö

**4.1 Tietojen antaminen.** Asiakkaan tulee ennen Palvelun avaamista antaa Viopelle sen vaatimat Palvelua varten tarvittavat tiedot sekä tarkistaa kirjattujen tietojen oikeellisuus. Asiakkaan on ilmoitettava viipymättä Viopelle tietojensa muutoksista. Asiakas vastaa siitä, että Asiakkaan ilmoittamat Palvelun käyttäjät ja laskutettavat henkilöt ovat hyväksyneet heitä koskevien tietojen antamisen.

**4.2 Tietojen käyttö.** Viopen asiakasrekistereiden tietoja käsitellään mm. asiakassuhteen hoitamisessa ja markkinoinnissa asiakasrekisterin kulloinkin voimassaolevassa rekisteriselosteessa kuvatulla tavalla. Viopen rekisteriselosteet on nähtävillä Viopen internet-sivuilla. Henkilötietolain mukaiset tarkastuspyynnöt on toimitettava kirjallisina ja allekirjoitettuina Viopen asiakaspalveluun. Asiakkaalla on oikeus kieltää Viopelta käyttämästä ja luovuttamasta häntä koskevia henkilötietoja suoramainontaan, etämyyntiin ja muuhun suoramarkkinointiin sekä markkinointi- ja mielipidetutkimuksiin.

## 5 Maksut ja laskutus

**5.1 Palvelusta maksettavat maksut.** Asiakas maksaa Viopelle Palvelusta ja sen käytöstä hinnaston tai sopimuksen mukaiset maksut Viopen määrittelemien maksuehtojen mukaisesti. Palvelun käyttäminen edellyttää Palvelun maksamista etukäteen luottokorttimaksulla tai muulla Viopen ilmoittamalla tavalla. Kulloinkin Viopen ja sen yhteistyökumppanien tarjoamista laskutustavoista on kerrottu Viopen internet-sivuilla. Viopelta ja sen yhteistyökumppanit voivat tehdä muutoksia tarjolla oleviin laskutustapoihin ja korvata niitä uusilla.

## 6. Palvelun virhe, virheilmoitus, virheiden korjaaminen ja hinnanalennus.

**6.1 Palvelun virhe.** Palvelussa on virhe, jos palvelun laatu tai toimitustapa ei kuluttajan vahingoksi vastaa sitä, mitä on sovittu tai mitä voidaan katsoa sovittun. Virheenä ei pidetä sellaista poikkeamaa sopimuksesta tai keskeytystä, jota voidaan pitää vähäisenä keskeytyksen tai poikkeaman syy ja olosuhteet huomioon ottaen, eikä myöskään Viopen näiden toimitusehtojen mukaisten oikeuksien käytöstä, laista tai viranomaisen päätöksestä tai määräyksestä aiheutuvaa tai niiden perusteella toteutettua palvelun keskeytystä, suodatusta, rajoittamista, muuttamista taikka häiriötä. Virheenä ei pidetä esimerkiksi satunnaisia ja lyhytaikaisia häiriöitä.

**6.2 Virheilmoitus.** Asiakas ei saa vedota palvelun virheeseen, ellei hän ilmoita virheestä Viopelle kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita.

**6.3 Virheen korjaaminen.** Viopelta pyrkii korjaamaan palvelun virheet arkipäivisin kello 8.00 - 16.00.

**6.4 Hinnanalennus.** 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. Toimittajan vastuu rajoittuu enintään Palvelusta maksettuun hintaan. Mikäli Palvelu on voimassa toistaiseksi, vastuu rajoittuu kahden (2) kuukauden palvelun kiinteitä kuukausimaksuja vastaavaan summaan. Toimittaja ei vastaa välillisistä vahingoista eikä maksa muita korvauksia.

## **7 Sopimusehtojen muuttaminen**

Viopella on oikeus muuttaa sopimusehtoja ja hintoja siten, ettei muutos ole kuluttajan vahingoksi. Viopella on oikeus muuttaa sopimusehtoja ja hintoja Asiakkaan vahingoksi, jos muutos perustuu lainsäädännön muuttumiseen tai viranomaisen päätökseen tai jos siihen on erityinen syy olosuhteiden olennaisen muuttumisen vuoksi. Muutettaessa sopimusehtoja tai hintoja Asiakkaan vahingoksi Vioppe ilmoittaa Asiakkaalle vähintään kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa, miten ja mistä ajankohdasta lukien hinnat tai muut sopimusehdot muuttuvat. Kun toistaiseksi voimassaolevan sopimuksen ehtoja on muutettu Asiakkaan vahingoksi, Asiakkaalla on oikeus irtisanoa sopimus päättymään välittömästi muutosten tullessa voimaan. Lisäksi Vioppe voi tehdä ehtoihin sellaisia vähäisiä muutoksia, joilla ei ole vaikutusta sopimuksen keskeiseen sisältöön. Tällaisia muutoksia voivat olla esim. järjestelyt, jotka vaikuttavat Palveluiden tekniikkaan ja/tai käyttöön. Mikäli muutokset edellyttävät muutoksia Asiakkaan laitteisiin tai ohjelmistoihin, Asiakkaan tulee omalla kustannuksellaan huolehtia tällaisista muutoksista.

## **8 Palvelun sulkeminen ja käytön rajoittaminen**

**8.1 Asiakkaan oikeus pyytää Palvelun sulkemista.** Vioppe sulkee Palvelun Asiakkaan pyynnöstä määräajaksi tai toistaiseksi. Palvelun sulkemisesta ja uudelleen avaamisesta peritään hinnaston mukainen maksu.

**8.2 Viopen oikeus sulkea Palvelu.** Viopella on oikeus lakkauttaa Asiakkaan pääsy Palveluun, jos:

- 1 Asiakas jatkaa Viopen kehotuksesta huolimatta sopimuksen ehtojen rikkomista,
- 2 poliisi tai muu toimivaltainen viranomainen pyytää sulkemista,

## **9 Sopimuksen päätyminen**

**9.1 Sopimuksen irtisanominen.** Palvelua koskeva sopimus on voimassa erikseen sovitun määräajan. Mikäli määräaika ei ole sovittu, katsotaan sopimuksen olevan voimassa toistaiseksi. Asiakas voi sanoa toistaiseksi voimassaolevan sopimuksen irti noudattaen kahden viikon irtisanomisaikaa. Irtisanominen tehdään joko suullisesti tai kirjallisesti. Asiakas saa Palvelun irtisanomisesta kirjallisen vahvistuksen.

Viopella on oikeus irtisanoa toistaiseksi voimassa oleva sopimus noudattaen kuukauden irtisanomisaikaa, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu.

### **9.2. Viopen oikeus sopimuksen purkuun.** Viopella on oikeus purkaa sopimus, jos:

1 Asiakas on tuomittu Palvelua hyväksi käyttäen tehdystä tekijänoikeusrikkoksesta tai rikkomuksesta,

2 Asiakas on muutoin olennaisesti ja huomautuksesta huolimatta laiminlyönyt tai rikkonut sopimusvelvoitteitaan.

Sopimus puretaan kirjallisesti.

**9.3 Asiakkaan oikeus sopimuksen purkuun.** Asiakkaalla on oikeus purkaa sopimus Viopen viivästyksen tai virheen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen.

## **10 Riitojen ratkaiseminen**

Asiakkaalla on oikeus saattaa tämän sopimuksen tulkinnasta aiheutuneet erimielisyydet kuluttajavalituslautakunnan tai käräjäoikeuden käsiteltäväksi.

## **11 Ylivoimainen este**

Osapuolet vapautuvat velvoitteistaan, jos sopimusvelvoitteiden rikkominen tai niiden täyttämättä jättäminen johtuu ylivoimaisesta esteestä (force majeure). Vapauttamisperusteeksi katsotaan sellainen sopimuksen täyttämisen estävä ja sopimuksen syntymisen jälkeen sattunut epätavallinen ja asiaan vaikuttava tapahtuma, joka on sopijaosapuolista riippumaton ja jonka vaikutuksia ei voida kohtuudella välttää. Tällainen tapahtuma voi olla esim. sota, kapina, pakko-otto tai takavarikko yleiseen tarpeeseen, energiajakelun keskeytys, työselkkäus, tulipalo, ukonilma tai muu luonnonilmiö, kolmannen osapuolen aiheuttama kaapelivaurio tai muu vaikutuksiltaan vastaava ja epätavallinen sopijaosapuolista riippumaton syy. Jos sopimusvelvoitteen täyttäminen viivästyy force majeure -tilanteessa, sopimusvelvoitteen täyttämisaikaa jatketaan niin paljon kuin on kohtuullista olosuhteet huomioon ottaen.