

OY DIALOK COMMUNICATIONS FINLAND YLEISET SOPIMUSEHDOT YRITYSASIAKKAILLE**1 Yleistä**

Näitä sopimusehtoja sovelletaan Oy DialOk Communications Finland:n (jäljempänä DialOk) yritysasiakkaalle toimittamiin tietoliikennetuotteisiin ja palveluihin (jäljempänä palvelu), jotka on määritelty DialOk:n ja asiakkaan välisessä sopimuksessa ja palvelukuvauksessa. Lisäksi sovelletaan palvelukohtaisia erityisehtoja. Asiakkaalla tarkoitetaan näissä ehdoissa oikeushenkilöä (yritys, yhteisö), joka hankkii DialOk:n palveluja loppukäyttäjänä, mukaan lukien luonnolliset henkilöt, jotka hankkivat palveluja muuhun kuin henkilökohtaiseen käyttöönsä kuluttaja-asiakkaana. Palvelun sisältö, hinnat ja muut palvelukohtaiset erityisehdot todetaan DialOk:n ja asiakkaan välisessä sopimuksessa. Mikäli DialOk:n ja asiakkaan välisen sopimuksen ehdot poikkeavat näistä yleisistä sopimusehdoista, sovelletaan ensisijaisesti sopimusasiakirjaa ehtoineen ja toissijaisesti sen liitteitä niiden numerorjestyksessä. Asiakirjojen soveltamisessa noudatetaan seuraavaa etusijajärjestystä niiden ollessa ristiriidassa keskenään:

1. Sopimus;
2. Sopimuksen liitteet;
3. Yleiset sopimusehdot yritysasiakkaalle;
4. Hinnasto.

2 Sopimuksen syntyminen

Osapuolet tekevät palvelusta kirjallisen sopimuksen. Sopimus syntyy, kun osapuolet ovat allekirjoittaneet sopimuksen, tai kun DialOk on hyväksynyt asiakkaan tilauksen. Sopimuksena pidetään myös asiakkaan kokonaisuudessaan hyväksymää voimassa olevaa DialOk:n tarjousta. Mikäli Asiakas ei ota palvelua käyttöön kuuden (6) kuukauden aikana sopimuksen syntymisestä, sopimus raukeaa. DialOk:lla on oikeus veloittaa asiakkaalta asiakkuuden perustamisesta ja käyttövalmiuteen saattamisesta aiheutuneet kustannukset raukeamisen yhteydessä.

3 Toimitus ja toimituksen hyväksyminen

DialOk:n on aloitettava palvelun toimittaminen sovittuna toimituspäivänä tai sovittun ajan kuluessa. Jos toimitusaikaa tai päivää ei ole sovittu, toimitetaan palvelu kohtuullisen ajan kuluessa sopimuksen syntymisen jälkeen. Asiakkaan kanssa sovittun palvelun toteuttamiseksi asiakkaan tulee toimittaa yritys- ja organisaatietietonsa DialOk:n toimittamalla tiedonkeruupohjalla tai muulla sovitulla tavalla kaksi (2) viikkoa ennen palvelun aloituspäivämäärää. Mikäli asiakas toimittaa palvelun tuottamiseksi tarvittavat tiedot myöhemmin, palvelun aloitusajankohta siirretään toteutettavaksi kahden (2) viikon päähän tietojen toimituspäivämäärästä. Laite tai palvelu on toimitettu, kun se on asiakkaan noudettavissa tai käytettävissä ja tästä on ilmoitettu asiakkaalle. Asiakkaan on annettava DialOk:lle hyvissä ajoin riittävät ja oikeat tiedot toimitukseen kuuluvien töiden tekemistä varten sekä muutoinkin parhaalla mahdollisella tavalla myötävaikutettava palvelun toimittamiseen sekä ilmoitettava DialOk:lle heti viivytystä muutoksista asiakkaan antamissa tiedoissa tai muissa palvelun suorittamista koskeissa seikoissa. Asiakas vastaa DialOk:lle antamistaan tiedoista, ohjeista ja muista määräyksistä sekä näiden mukaisesti DialOk:n taholta suoritettujen palvelujen soveltuvuudesta sovittuun käyttötarkoitukseensa.

Mikäli Asiakkaan kanssa on sovittu palvelun tuottamiseen liittyvästä palvelutasosta, Asiakas vastaa siitä, että palvelutason määrittelyyn käytetyt tiedot, kuten kontaktin keskimääräinen pituus, sisältäen myös mahdollisen jälkikäsitteilyajan ja kontaktien määrä kuukaudessa ovat riittävän tarkkoja oikean palvelutason määrittämiseen. Mikäli toteuma poikkeaa oleellisesti palvelutason määrittelyssä käytetyistä tiedoista, DialOk:lla on oikeus pudottaa sovittua palvelutasoa seuraavasti: poikkeama 10 -15 % palvelutaso putoaa kuudella (6) prosenttiyksiköllä, 15.1 -25 % palvelutaso putoaa kuusitoista (16) prosenttiyksikköä. Mikäli toteuman poikkeama on 25% tai enemmän, osapuolet neuvottelevat keskenään voidaanko palvelutasoa soveltaa jatkossa yhteistyöhön. Palvelutasoa ei voi määritellä silloin, kun puheluita on alle kaksi sataa (200) kappaletta kuukaudessa.

Asiakas hankkii omalla kustannuksellaan kaikki palvelua varten tarvittavat laitteet, ohjelmistot, suojaukset, liittymät ja yhteydet, ellei toisin ole sovittu. Asiakas vastaa kustannuksellaan palvelun käyttöympäristön saattamisesta DialOk:n ohjeiden mukaiseksi. Jos asennus on sovittu DialOk:n tehtäväksi, DialOk luovuttaa asiakkaalle hyvissä ajoin ohjeet käyttöympäristön saattamiseksi ohjeiden mukaiseksi.

Jotta toimitus voidaan tehdä sovittuna aikana, asiakas vastaa siitä, että

- (1) Toimitusosoitteessa on palvelua varten riittävä tekninen, tietoturvallinen ja toiminnallinen ympäristö sekä laitteisto, kuten esimerkiksi rakennuksen sisäinen viestintäverkko tai riittävä matkapuhelinverkon kuuluvuus sisätiloissa;
- (2) Tilat ja asiakkaan vastuulla olevat laitteet ohjelmistoineen täyttävät tietoliikenneverkkoon liitettäviltä laitteilta edellytettävät vaatimukset;
- (3) DialOk:lla on tietotekninen ja muu pääsy asiakkaan tiloihin, laitteisiin ja järjestelmiin.

Mikäli toimitus viivästyy asiakkaasta tai kolmannelta osapuolelta johtuvasta seikasta toimitusaikaa jatketaan, kunnes toimituksen estävä seikka on korjattu tai poistunut. Tällöin DialOk:lla on oikeus valita sopiva osapuolten kannalta kohtuullisena pidettävä toimitusajankohta. DialOk voi periä asiakkaalta palveluun kuuluvat maksut siltä ajalta, kun palvelua ei ole voitu toimittaa asiakkaasta tai asiakkaan puolelta toimivasta kolmannelta osapuolelta johtuvasta syystä. Asiakkaan on välittömästi toimituksen jälkeen

tarkastettava palvelun ja siihen mahdollisesti liittyvien laitteiden toimivuus ja reklamoitava toimimattomuudesta tai muusta toimituksessa havaitusta virheestä ja puutteesta viivytyksettä. Jos asiakas ei ole ilmoittanut virheestä seitsemän (7) päivän kuluessa palvelun toimittamisesta tai on ottanut palvelun sen normaalin tarkoituksen mukaiseen käyttöön (tuotantokäyttö), katsotaan palvelu hyväksytyksi. Sellaiset puutteellisuudet tai viat, jotka eivät olennaisesti haittaa laitteen tai palvelun käyttämistä, eivät ole esteenä toimituksen hyväksymiselle, mutta DialOk on velvollinen kohtuullisessa ajassa korjaamaan viat. Asiakas vastaa tarkastuksen ja sopimuksen mukaiseen palveluun kuulumattomien testausten kustannuksista.

4 Palvelun käyttö ja ylläpito

DialOk:lla on oikeus tuottaa palvelu parhaaksi katsomallaan tavalla sekä käyttää palvelun toteuttamisessa alihankkijoita. DialOk ei vastaa palvelun soveltumisesta asiakkaan käyttötarkoitukseen, ellei niin ole erikseen sovittu. DialOk ei takaa palvelun keskeytyksetöntä toimivuutta muutoin, kuin mitä palvelutasosopimuksessa on asiakkaan kanssa sovittu. Asiakas käyttää palvelua omalla vastuullaan. Asiakas saa luovuttaa palvelun käyttöön vain nimetylle käyttäjälle. Mikäli asiakas on luovuttanut palvelun nimetylle käyttäjälle tai kolmannelle osapuolelle, vastaa asiakas DialOk:lle palveluihin tai niiden käyttöön liittyvistä vaatimuksista. Asiakkaan vastuulla on sopimuksen mukaiseen palveluun tai palvelukuvaukseen kuulumattomien laitteiden, yhteyksien ja ohjelmistojen hankkiminen ja toiminta. Asiakas vastaa tekemistään palvelun käyttöön vaikuttavista laite- ja muista ohjelmoinneista sekä asetuksista. Asiakas vastaa itse lisäturva- ja suojausjärjestelmien hankinnasta ohjelmistoilleen, laitteistoille sekä muille vastaaville. DialOk ylläpitää toimittamansa palvelun käyttökunnossa näiden ehtojen mukaisesti, ellei asiakkaan kanssa ole sopimuksessa muuta sovittu. DialOk:n huolto- ja ylläpitovastuu koskee DialOk:n tietoliikenneverkkoa. Rakennuksessa oleva sisäjohtoverkko tai muu kuin DialOk:n tietoliikenneverkko tai DialOk:n internetyhteys ei ole DialOk:n vastuulla. Vuokratut laitteet ja palveluun sisältyvät DialOk:n omistamat asiakkaan käytettävissä olevat laitteet vaihdetaan ja korjataan niiden normaali kuluminen huomioon ottaen. Asiakas ei saa muuttaa tai muokata laitteita tai niihin liittyviä ohjelmistoja ilman DialOk:n suostumusta. Vikailmoituksia otetaan vastaan sähköpostitse ympäri vuorokauden. Ellei muuta ole sovittu, DialOk aloittaa vastuunsa piiriin kuuluvan työn yhden (1) arkipäivän kuluessa vikailmoituksen vastaanottamisesta. Vasteajan kuluminen katkeaa, jos työn estää asiakkaan vastuulla oleva, kolmannelle osapuolelta johtuva tai muu DialOk:sta riippumaton syy. Asiakkaalla ei ole oikeutta huoltaa tai muuttaa palveluita ilman DialOk:n suostumusta. DialOk:n vastuu palvelun virheestä on rajoitettu sopimuksen mukaan DialOk:n vastuulla olevan virheellisen palvelun korjaamiseen tai virheellisesti suoritettun palvelun uudelleen suorittamiseen. DialOk:lla ei ole velvollisuutta korjata sellaisia vikoja ja häiriöitä, jotka johtuvat DialOk:sta riippumattomasta syystä tai asiakkaan, muun käyttäjän tai kolmannen osapuolen vastattavasta syystä, kuten palvelun virheellisestä käytöstä, huolimattomuudesta tai laiminlyönnistä palvelun käyttöä tai siihen kuuluvaa huoltoa koskevien ohjeiden noudattamisessa, eikä myöskään sellaisia vikoja, jotka johtuvat palvelun piiriin kuulumattomista laitteista, yhteyksistä, ohjelmistoista tai määrittämisistä. Vika katsotaan hyväksytyksi korjatuksi, kun palvelu osapuolten yhteisessä testissä toimii, tai kun asiakas toteaa sen toimivan, kuitenkin viimeistään yhden (1) vuorokauden kuluttua siitä, kun DialOk ilmoitti sen toimivan, ellei tätä ennen asiakkaan taholta ole sähköpostilla DialOk:lle ilmoitettu, että vikaa ei ole hyväksytyksi korjattu. Jos asiakkaan ilmoittama vika tai häiriö ei kuulu DialOk:n huollon tai ylläpidon piiriin, DialOk:lla on oikeus veloittaa vian tai häiriön etsimisestä tai paikallistamisesta hinnastonsa mukainen maksu. DialOk voi lisäksi veloittaa sellaisesta huolto- tai ylläpitotyöstä, joka ei kuulu sovittuun palveluun.

Asiakas vastaa palveluun liittyvien tai palvelun kautta tallentamiensa tietojen ja tiedostojen varmuuskopiointista, ellei toisin ole kirjallisesti erikseen sovittu.

5 Muutokset palveluihin

DialOk:lla on oikeus alan kehitys ja oman toimintansa kehittäminen huomioon ottaen tehdä palvelun tekniikkaan ja käyttöön vaikuttavia muutoksia siten, että toimituksen taso ei kokonaisuutena alennu. DialOk voi lisäksi muuttaa palvelua, mikäli muutos on tarpeen pakottavan lainsäädännön tai viranomais määräyksen vuoksi, tai muutos johtuu laite- tai ohjelmistovalmistajan tuotteiden tai lisenssiehtojen mahdollisista muutoksista. DialOk:lla on oikeus lopettaa palvelun tai sen ominaisuuden tuottaminen, mikäli siihen on perusteltu syy, ja jos asiakkaalle toimitetun palvelun kokonaistaso ei olennaisesti heikkene. DialOk:lla on oikeus irtisanoa sopimus lopetettua palvelua tai ominaisuutta koskevin osin ilmoittamalla tästä asiakkaalle kahta (2) kuukautta etukäteen. DialOk ei vastaa asiakkaan laitteistojen, ohjelmistojen tai muun toimintaympäristön mahdollisista muutoksista tai muutoksiin liittyvistä kustannuksista tai vahingoista tämän kohdan mukaisissa tapauksissa. DialOk:lla on oikeus nauhoittaa Asiakkaan puheluita ja käyttää niitä oman organisaationsa sisällä palvelun laadun varmistamiseen, palautetilanteiden selvittämiseen sekä sisäiseen koulutukseen.

6 Palvelun väärinkäytökset

Asiakkaan on käytettävä palvelua siten, ettei käytöstä aiheudu häiriötä. Asiakas vastaa palvelun kautta toisille käyttäjille tai DialOk:n tai kolmansien osapuolien palvelimille toimitetusta aineistosta ja siitä, että asiakkaan vastuulla olevat laitteet, ohjelmisto, verkko tai asiakkaan toimittama tai asiakkaan palvelun kautta toimitettu aineisto ei aiheuta häiriötä viestintäverkolle, DialOk:lle tai kolmansille osapuolille eikä loukkaa hyvää tapaa tai lain ja viranomaisten määräyksiä ja suosituksia tai kolmansien osapuolien tekijänoikeuksia. Mikäli DialOk, viranomainen tai kolmas osapuoli näyttää, että asiakkaan palvelun kautta on toimitettu tällaista aineistoa toisille käyttäjille taikka vastaavasti DialOk:n tai kolmannen osapuolen palvelimille, DialOk:lla on oikeus asiakasta etukäteen kuulematta

poistaa tällainen aineisto tai estää palvelun käyttö käytettävissä olevin keinoin. DialOk ei vastaa palvelua hyväksikäyttäen välitettyyn aineistoon liittyvistä lainvastaisuuksista tai niiden aiheuttamista riitaisuuksista.

7 Palvelun keskeyttäminen

DialOk:lla on oikeus keskeyttää asiakasta etukäteen kuulematta toimitus tai palvelun käyttäminen kokonaan tai osittain seuraavista syistä:

- (1) Keskeyttäminen on tarpeen palveluun liittyvän viestintäverkon tai sen osan korjausta tai rakentamista varten;
- (2) Keskeyttäminen on tarpeen tuotteen käytettävyyden tai toimivuuden varmistamiseksi muutoin tai tietoturvan vuoksi;
- (3) Palvelun käyttötavasta tai asiakkaan vastuulla olevasta laitteesta, ohjelmasta tai verkosta on aiheutunut tai aiheutuu haittaa tai häiriötä DialOk:lle, yleiselle tai kolmannen osapuolen käytössä olevalle viestintäverkolle tai häiriötä tietoliikenneyhteyksien käytölle tai käyttäjille;
- (4) Vaadittua ennakkomaksua ei ole maksettu tai vakuutta ei ole annettu;
- (5) Sopimukseen perustuvia maksuja tai muun teleyrityksen telemaksusaaavia on maksukehotuksesta huolimatta maksamatta;
- (6) Keskeyttäminen on välttämätöntä yleisen järjestyksen ja turvallisuuden vaatiman viestinnän mahdollistamiseksi;
- (7) Palvelua on käytetty lainvastaaiseen tai hyvän tavan vastaiseen toimintaan;
- (8) Asiakas välittää palvelun kautta ei toivottua aineistoa (esim. roskaposti);
- (9) Asiakas on asetettu selvitystilaan, saneerausmenettelyyn, konkurssiin tai muuhun maksukyvyttömyysmenettelyyn tai asiakas on todettu muutoin maksukyvyttömäksi tai muutoin on käynyt selvästi ilmi, ettei asiakas kykene suoriutumaan sovituista velvoitteistaan;
- (10) Asiakas ei noudata sopimusehtoja ja niiden mukaisia velvoitteitaan;
- (11) Asiakas ei vastaa DialOk:n yhteydenottopyyntöön tai asiakasta ei tavoiteta koskien DialOk:n ja asiakkaan välisen sopimuksen toteuttamiseen tai sopimukseen liittyvän palvelun toimittamiseen liittyvän olennaisen asian selvittämistä.

DialOk pyrkii ilmoittamaan asiakkaalle keskeytyksestä etukäteen, mikäli se on kohtuudella mahdollista. Palvelun keskeytys ei kuitenkaan edellytä tätä ilmoitusta. Palvelun käytön keskeyttäminen ei lakkautaa käytön määrästä riippumattomien maksujen maksuvelvollisuutta. DialOk voi periä käytön uudelleen avaamisesta kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisen maksun, mikäli keskeyttäminen johtuu asiakkaasta.

8 Maksut ja laskutus

Asiakas maksaa DialOk:lle palvelusta ja sen käytöstä sovitut tai kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaiset maksut DialOk:n määrittelemien laskutuskausien mukaisesti. DialOk:lla on oikeus muuttaa hinnastoaan sekä palvelumaksuja. Hinnaston ja palvelumaksujen muutoksesta ilmoitetaan asiakkaalle kirjallisesti tai sähköisesti vähintään kaksi (2) viikkoa ennen muutoksen voimaantuloa asiakkaan ilmoittamaan laskutus- tai sähköpostiosoitteeseen. Asiakkaalla on hinnaston ja palvelumaksujen muutoksen vuoksi oikeus irtisanoa määräaikainen tai toistaiseksi voimassa oleva sopimus päättymään heti ilmoitettujen muutosten tullessa voimaan. Irtisanominen tulee tehdä kirjallisesti ennen muutoksen voimaantulopäivää. Mikäli asiakas ei irtisano sopimusta edellä todetulla tavalla, muutos tulee voimaan asiakasta sitovasti ilmoitettuna ajankohtana. Maksuvelvollisuus alkaa palvelun toimituspäivästä ja päättyy, kun sopimuksen irtisanomisaika tai määräaika päättyy. Maksuehto on 14 päivää netto. Viivästyskorko on korkolain mukainen. Mikäli asiakkaan kanssa on sovittu palvelun aloituspäivämäärä, eikä asiakas DialOk:n pyynnöstä huolimatta toimita palvelun toimittamiseksi mahdollistavia yritys- tai organisaatitietojaan, on DialOk:lla oikeus aloittaa palvelusta sovittujen maksujen laskutus sovitusta päivämäärästä lukien. Mikäli asiakkaan kanssa ei ole sovittu palvelun tarkkaa aloituspäivämäärää, ja asiakas ei DialOk:n pyynnöstä huolimatta toimita palvelun toimittamiseksi mahdollistavia yritys- tai organisaatitietojaan, on DialOk:lla oikeus aloittaa palvelusta sovittujen maksujen laskutus neljän (4) viikon kuluessa sopimuksen allekirjoituksen päivämäärästä lukien. Huomautukset laskusta on tehtävä ja riidaton osa on maksettava viimeistään laskun eräpäivänä. Maksukehotuksesta peritään hinnaston mukainen maksu. Mikäli asiakas ei maksa erääntyneitä laskuja maksukehotuksesta ja palvelun sulkemisesta huolimatta, on DialOk:lla oikeus vaatia vielä erääntymättömänä olevat kaikki saatavansa heti erääntyväksi ja maksettavaksi. Asiakkaalla on oikeus pyynnöstä saada palvelun käyttöön perustuva laskun erittely, mikäli se on teknisesti ja lainsäädännön perusteella mahdollista. Erittely on tilattava viimeistään yhden (1) kuukauden kuluessa laskun päiväyksestä. DialOk perii erittelystä hinnaston mukaisen maksun. Asiakas vastaa maksuista, vaikka palvelua olisi käyttänyt joku muu kuin asiakas itse. Vastuuta ei vähennä se, että asiakas on ilmoittanut laskutusosoitteeksi käyttäjän osoitteen. DialOk:lla on oikeus ilmoittaa tällaiselle käyttäjälle asiakkaan sopimusrikkomuksesta. DialOk:lla on oikeus sopimusta solmittaessa tai milloin tahansa myöhemmin vaatia ennakkomaksu tai vakuus, jos näiden vaatiminen asiakkaan luottotietojen, maksukäyttäytymisen tai muun perustellun syyn vuoksi on aiheellista saatavien turvaamiseksi. DialOk ei maksa ennakkomaksulle tai vakuudelle korkoa. DialOk:lla on oikeus periä erääntynyt saatavansa viivästyskorkoineen ja perimiskuluineen vakuudesta tai ennakkomaksusta. Asiakkaalla ei ole oikeutta pidettyä maksamasta sopimuksen mukaisia maksuja omien vaatimustensa vakuudeksi.

9 Salassapito

Kumpikin osapuoli sitoutuu pitämään luottamuksellisina toiselta osapuolelta saamansa aineistot ja tiedot, jotka on merkitty luottamuksellisiksi, tai jotka on ymmärrettävä sellaisiksi. Asiakas saa käyttää DialOk:n aineistoja ja tietoja vain sopimuksen mukaisiin tarkoituksiin välittömästi sopimuksen mukaisen toiminnan yhteydessä. Muuhun käyttöön tarvitaan DialOk:n etukäteen antama

kirjallinen suostumus. Sopimuksen päättyessä kummankin osapuolen on palautettava viivytyksettä toiselta osapuolelta saamansa luottamuksellinen aineisto ja tiedot sekä hävitettävä taltioituna oleva tällainen aineisto, tiedot ja niiden kopiot, ellei lainsäädäntö tätä kiellä. Kumpikin osapuoli vastaa siitä, että sen palveluksessa olevat työntekijät ja mahdollisesti käyttämät alihankkijat sitoutuvat edellä kerrottuihin salassa-pitosäännöksiin. Sopimuksen päättymisellä ei ole vaikutusta salassapitovelvollisuuteen.

10 Tietosuojaja

Asiakas sitoutuu huolehtimaan riittävästä tietoverkkojensa sekä laitteidensa suojauksesta. Tämä sisältää erityisesti velvollisuuden käyttää ja ylläpitää riittävän tehokkaita viruksen torjuntaohjelmia, palomureja ja muita verkon suojauskeinoja. DialOk huolehtii oman hallinnassaan olevan järjestelmänsä tietoturvasta. DialOk ei vastaa omien vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevista palvelun käyttöä haittaavista tietosuojangelmista tai niistä aiheutuvista vahingoista. Asiakas vastaa siitä, että asiakkaan oma verkko, laite tai ohjelmisto on suojattu asiakkaan tai asiakkaan järjestelmän ylläpitäjän taholta tietoturvan osalta asianmukaisesti siten, että ulkopuoliset eivät pääse tunkeutumaan asiakkaan omaan verkkoon, laitteeseen tai ohjelmistoon siten, että se aiheuttaa kustannusta tuovaa data- tai puheliikennettä. Mikäli laki sähköisen viestinnän palveluista koskee sopimuksen sisällön mukaista palvelua, on asiakas velvollinen noudattamaan osaltaan kyseistä lakia ja sen voimassa olevia säännöksiä. Teletoiminnan välitystietoja ja muita vastaavia tietoja koskien, asiakas ymmärtää ja hyväksyy tahollaan, että DialOk:n mahdollisuutta näiden tietojen luovuttamiseen tai raportointiin asiakkaalle sääntelee laki sähköisen viestinnän palveluista. Osapuolet sitoutuvat noudattamaan kyseistä lakia ja sen kulloinkin voimassa olevia säännöksiä. Asiakkaan osalta todetaan, että tämä tarkoittaa mm. sitä, että asiakas sitoutuu käsittelemään DialOk:lta saamia raportteja tai muita tietoja palveluiden käytöstä vain siinä laajuudessa ja sellaiseen käyttötarkoitukseen, joka on lain nojalla sallittua teleyrityksen yhteisötilaajalle. Asiakkaan tilatessa palveluita, joiden tarjoaminen edellyttää asiakkaan yhteystietojen ja palvelun käyttäjien yhteystietojen luovuttamista DialOk:lle ja asiakas luovuttaa henkilötietoja omasta henkilörekisteristään, DialOk:sta tulee tällaisten henkilötietojen osalta käsitteijä.

Asiakas vastaa tahollaan, että asiakkaalla on oikeus luovuttaa henkilötiedot sopimuksen mukaiseen tarkoitukseen sekä vastaa työntekijöidensä ja muiden rekisteröityjen henkilötietolain mukaisesta tiedottamisesta. DialOk ja asiakas noudattavat kumpikin tahollaan henkilötietojen käsittelyn osalta kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä. Asiakkaan ollessa lain sähköisen viestinnän palveluista tarkoittama yhteisötilaaja ja DialOk:n tarjotessa asiakkaalle palvelua sekä käsitellessä palvelua tarjotessaan yhteisötilaajan tai käyttäjän tietoja ja/tai viestejä toimii DialOk yhteisötilaajan alihankkijana. Asiakas vastaa siitä, että asiakkaalla on kaikki tarvittavat oikeudet ja suostumukset tietojen ja/tai viestien käsittelyyn, riippumatta siitä käsittelee tietoja ja/tai viestejä asiakas itse ja/tai DialOk. Asiakas toimii käsiteltävien henkilötietojen suhteen henkilötietolain mukaisena rekisterinpitäjänä ja valtuuttaa DialOk:n käsittelemään henkilötietoja asiakkaan alihankkijana palvelun edellyttämässä laajuudessa. Mikäli palvelussa äänitetään asiakkaan omien asiakkaiden puhelua tai palvelussa tallentuu muutoin henkilötietolaisissa tarkoitettuja henkilötietoja, on asiakas vastuullinen selvittämään henkilötietolain sekä muun pakottavan voimassa olevan lainsäädännön mukaan noudatettavat velvoitteet. Asiakkaan vastuulla on palvelusta syntyvien tallenteiden henkilötietojen käsittely. Mikäli on kyse siitä, että tallennuspalvelusta syntyy velvollisuus perustaa henkilötietolain mukainen henkilörekisteri, on tässä laissa tarkoitettu rekisterinpitäjä asiakas, jonka velvollisuutena on huolehtia yksin henkilötietojen käsittelyn suunnittelusta ja rekisteriselosteesta sekä vastata muista rekisterinpitäjälle kuuluvista voimassa olevan henkilötietolain mukaisista velvollisuuksista. Jokaisella henkilöllä, jonka tiedot ovat tallentuneet palvelun kautta asiakasrekisteriin, on oikeus halutessaan tarkistaa itseään koskevat tiedot. Asiakkaan velvollisuutena on huolehtia tämän tarkastusoikeuden toteuttamisesta voimassa olevan lainsäädännön vaatimusten mukaisella tavalla. Puheluiden nauhoitusjärjestelmässä on käytön seuranta järjestelmä, jonka avulla voidaan seurata ja valvoa, kuka on käsitellyt tallennusjärjestelmän nauhoituksia ja tietoja. Asiakkaan palveluksessa olevalle ja nimeämälle henkilölle avataan pääsy (käyttöliittymän kirjautumisosoite, käyttäjätunnus ja salasana) puheluiden nauhoitusten tallenteisiin. Asiakkaan vastuulla on huolehtia käyttöliittymän, käyttäjätunnuksen ja salasanan asianmukaisesta ja voimassa olevan lainsäädännön mukaisesta käytöstä ja tietoturvasta. Asiakas vastaa tallenteiden käytöstä.

Mikäli viranomainen tai kolmas osapuoli osoittaa, tai mikäli DialOk:lla on muutoin perusteltu syy olettaa, että tallenteiden osalta ei ole noudatettu voimassa olevan henkilötietolain pakottavia säännöksiä, DialOk:lla on asiakasta kuultuaan ilman asiakkaan suostumusta oikeus estää tallenteiden käyttö tai keskeyttää tallentaminen, mutta ei velvollisuutta tähän. Asiakas vastaa kaikista viranomaisten ja muiden kolmansien tahojen esittämistä vaatimuksista, jotka johtuvat asiakkaan taholta tapahtuvasta voimassa olevan lainsäädännön tai sopimuksen ehtojen vastaisesta henkilötietojen käytöstä. Henkilötietojen säilyttämisaikojen ja henkilörekisterin hävittämisen osalta noudatetaan henkilötietolain voimassa olevia määräyksiä. Sopimuksen päättyessä asiakkaan tulee huolehtia omalla kustannuksellaan henkilörekisteriin tallennetun aineiston asianmukaisesta siirtämisestä pois DialOk:n serveriltä tai muulta tekniseltä tallennusvälineeltä. Mikäli asiakas ei ole kahden (2) viikon kuluessa sopimuksen päättymisestä

noudattanut tätä velvollisuuttaan, DialOk:lla on oikeus hävittää tallennettu aineisto, jollei tietoja ole erikseen säädetty tai määrätty lain mukaan säilytettäväksi tai lain määräyksen nojalla siirrettäväksi arkistoon.

11 Immateriaalioikeudet

Kaikki palveluun liittyvät immateriaalioikeudet säilyvät DialOk:n, DialOk:n alihankkijoiden tai DialOk:n yhteistyökumppaneiden omistuksessa, eikä niitä miltään osin siirretä asiakkaalle. DialOk vastaa siitä, että sen toimittamat palvelut eivät loukkaa sopimuksen solmimishetkellä voimassa olevia kolmannen osapuolen immateriaalioikeuksia. Mikäli asiakasta vastaan nostetaan kanne tai esitetään vaatimuksia sillä perusteella, että DialOk:n toimittaman palvelun käyttäminen loukkaa suojattua tekijänoikeutta, huolehtii DialOk parhaaksi katsomallaan tavalla asiakkaan puolustuksesta ja korvaa asiakkaan maksettavaksi tuomitut korvaukset. DialOk:n vastuu edellyttää, että DialOk:lle ilmoitetaan viivytyksettä vaatimuksista kirjallisesti ja asiakas antaa valtuutuksen DialOk:lle asiakkaan eduista huolehtimista varten sekä antaa DialOk:lle tarvittavat tiedot ja avun asian hoitamista varten. Asiakas ei saa ilman DialOk:n etukäteen antamaa kirjallista suostumusta tehdä vaatimuksista sopimusta. Jos edellä mainittu immateriaaliloukkaus tulee lainvoimaiseksi tai DialOk katsoo loukkauksen todennäköiseksi, voi DialOk harkintansa mukaan hankkia omalla kustannuksellaan oikeuden palvelun tai sen osan käytön jatkamiseen, korvata palvelun vastaavalla tuotteella tai muuttaa palvelua siten, ettei loukkausta enää tapahdu. DialOk voi tässä tilanteessa myös irtisanoa palvelun tuottamisen välittömästi päättymään. Ellei osapuolten välillä ole toisin kirjallisesti sovittu, DialOk:n palvelun toimitus- ja käyttömaana on Suomi. DialOk ei vastaa immateriaalioikeuksien loukkauksista, jotka aiheutuvat asiakkaan palveluun tekemästä muutoksesta, sopimuksen vastaisesta käyttötarkoituksesta tai siitä, että palvelua käytetään yhdessä toisen toimittajan toimittaman tai asiakkaan tuottaman palvelun kanssa tai vastoin DialOk:n antamia ohjeita. DialOk:n vastuu immateriaalioikeuksien loukkauksien osalta rajoittuu tämän kohdan mukaisella tavalla.

12 Tunnukset

DialOk luovuttaa tunnukset (puhelinnumerot, käyttäjätunnukset ja muut tekniset osoitteet ja tunnukset) palvelun käyttämiseksi vain sovittua tarkoitusta varten. Sopimuksen päätyttyä asiakkaalla ei ole niihin oikeutta, ellei erikseen ole muuta sovittu tai lainsäädännöstä muuta johdu. DialOk:lla on oikeus muuttaa palveluihin liittyviä tunnuksia, mikäli viranomaisten määräykset, tietoturvaohjeet, verkon rakenteelliset, palvelulliset tai tekniset syyt sitä edellyttävät. DialOk ilmoittaa muutoksista asiakkaalle kohtuullisessa ajassa ennen muutosta. Asiakkaan on säilytettävä käyttäjätunnus, salasana ja muut näihin verrattavat palvelun tunnukset siten, että ne eivät joudu ulkopuolisten käyttöön. Asiakas vastaa tunnisteidensa avulla tapahtuneesta palvelun käytöstä sekä on velvollinen ilmoittamaan välittömästi DialOk:lle tunnisteiden joutumisesta ulkopuolisen tietoon tai epäilemistään tunnisteiden väärinkäytöstä.

13 Ylivoimainen este

DialOk vapautuu sopimusvelvoitteestaan ja velvollisuudestaan maksaa vahingonkorvausta, jos sopimusehdon noudattamisen estää tai sitä viivästyttää ylivoimainen este. Ylivoimaisella esteellä tarkoitetaan seikkaa, jota ei ole pystytty kohtuudella ennakoimaan ja jonka seurauksia ei voi kohtuudella välttää. Tällainen seikka voi olla esim. DialOk:n sopimusvelvoitteiden täyttämisen kohtuuton vaikeutuminen, kansallinen poikkeustila, työselkkaus, tulipalo, ukonilma, myrsky, luonnonmullistus, uusi velvoittava lainsäädäntö tai viranomaismääräys, ulkopuolisen aiheuttama kaapeli- tms. vahinko, tulva ja vesivahinko, sähköverkon ylijännite, energian tai muun olennaisen raaka-aineen toimituksen keskeytys, yleisen liikenteen, tietoliikenteen tai sähköjohdon keskeytyminen tai muu vaikutuksiltaan vastaava ja epätavallinen DialOk:sta riippumaton syy. DialOk:n alihankkijaa kohdannut ylivoimainen este katsotaan myös vapauttamisperusteeksi, mikäli alihankintaa ei voida ilman kohtuuttomia kustannuksia tai oleellista ajanhukkaa hankkia muualta.

14 Vastuunrajaus ja vahingonkorvaus

DialOk ja asiakas vastaavat toisilleen aiheuttamistaan välittömistä vahingoista kuitenkin ottaen huomioon tämän kohdan 14 mukaiset vastuunrajaukset. DialOk ei vastaa palvelua hyväksikäyttäen välitetyn aineiston saatavuudesta, katoamisesta, muuttumisesta tai viivästyisestä ja tästä aiheutuneesta vahingosta ja kuluista. DialOk ei vastaa asiakkaan tietojen tai tiedostojen katoamisesta, muuttumisesta tai tuhoutumisesta ja tästä aiheutuneesta vahingosta ja kuluista. DialOk ei vastaa asiakas- tai vaihteenhoitopalvelussa asiakaspalvelijan ja vaihteenhoitajan tai DialOk:n alihankkijan asiakaspalvelijan ja vaihteenhoitajan tekemästä virheestä puhelussa, sähköpostissa, chat keskustelussa tai sms viestissä ja tästä aiheutuneesta vahingosta ja kuluista. Vahingonkorvausvelvollisuus ei koske välillisiä tai epäsuoria vahinkoja kuten esimerkiksi tulon, liikevaihdon tai markkinoiden vähentymisestä tai menetyksestä, tuotannon tai palvelun keskeytyksestä, saamatta jääneestä voitosta tai muusta vastaavasta seikasta aiheutunutta välillistä tai epäsuoraa vahinkoa. DialOk:n vastuu asiakasta kohtaan rajoittuu välittömiä vahinkoja koskien seuraavalla tavalla:

- (1) Palvelun virheestä johtuen DialOk:n vastuulla on ensisijaisesti virheellisen palvelun korjaaminen tai vaihtoehtoisesti virheellisesti suoritettua palvelua uudelleen suorittaminen;
- (2) Mikäli DialOk ei kykene korjaamaan tai suorittamaan uudelleen virheellistä palvelua tai DialOk muutoin niin päättää olla tekemättä, korvaa DialOk asiakkaalle tuottamuksellaan aiheuttamansa ja todistetut välittömät vahingot seuraavin rajoituksin:

- a. Kertaluontoisten toimitusten osalta vahingonkorvauksen enimmäismäärä on kymmenen (10) prosenttia niiden palvelujen hinnasta alv 0 %, jonka toimituksesta on kysymys, tai jos korvaus ei ole kohdistettavissa tiettyyn palveluun, korvausvelvollisuus on enintään kymmenen (10) prosenttia sopimuksen kokonaishinnasta alv 0 %.
- b. Mikäli kyseessä on laskutusjaksoissa laskutettava palvelu (kuten liittymä, tietoliikenneyhteys tai muu vastaava), vahingonkorvauksen enimmäismäärä on kyseisen palvelun osalta sen laskennallinen kuukausihinta alv 0 % rikkomushetkellä kerrottuna kahdella (2).
- c. Mikäli sopimuksen mukaisesti velvollisuus on maksaa erikseen sopimussakkoa, viivästysshyvitystä tai muuta korvausta, korvausvelvollisuus rajoittuu tällaisen korvauksen määrään. Mikäli DialOk on maksanut korvausta palvelun käyttäjälle, asiakkaalla ei ole oikeutta korvaukseen samasta virheestä tai viivästyksestä.
- d. Edellä kohdissa a.-c. todetut vastuunrajoitukset koskevat myös muuta mahdollista DialOk:n vastuunvelvollisuutta välitöntä vahinkoa koskien.
- Vahingonkorvausta on vaadittava DialOk:lta kirjallisesti esitetyllä vaatimuksella yhden (1) kuukauden kuluessa siitä, kun korvauksen perusteena oleva virhe havaittiin tai se olisi pitänyt havaita tai siitä, kun toimitus on tapahtunut. Lakia sähköisen viestinnän palveluista pykälien 118-123 osalta ei noudateta, ellei osapuolten kesken ole erikseen toisin sovittu.

15 Lisämaksullisen palvelunumeron vastuu, velvollisuus, palvelun keskeyttäminen ja luottotappio

Asiakkaan siirtäessä maksullisen palvelunumeronsa DialOk keskukseseen tai hankkiessa uuden numeron DialOk:lta, vastaa asiakas palvelunumeronsa tarkoituksenmukaisesta palvelusisällöstä, asianmukaisesta markkinoinnista sekä siihen saapuvasta puheluliikenteestä ja sen hoitamisesta. Maksullinen palvelunumero on asiakkaan omistama ja DialOk vastuu ja velvollisuudet rajoittuvat numeron tekniseen toimivuuteen sekä soitoista kertyvien maksujen edelleen tilittämiseen asiakkaalle. Mikäli asiakas ei noudata Mapel palvelunumeroiden yleisiä eettisiä sääntöjä tai on epäily palvelunumeron väärinkäytöksestä tai asiakas tuottaa palvelunumerossa muuta kuin ilmoittamaansa palvelua, on DialOk:lla oikeus keskeyttää asiakkaan palvelunumeron toiminta asiakasta etukäteen kuulematta. DialOk:lla on oikeus pidättää numerosta kertyneet operaattoritilitykset siihen asti, kunnes esiintyneet epäselvyydet tai toisen operaattorin tai viranomaisen pyytämät seikat ovat selvitetty. DialOk:lla ei ole velvollisuutta tilittää palvelunumeron operaattoritilityksiä, mikäli palvelunumerossa asiakkaan tuottama palvelu on ollut virheellistä tai eettisten sääntöjen tai lainsäädännön vastaista. Mikäli lisämaksulliseen palvelunumeroon soittanut soittaja ei maksa liittymäoperaattorilleen soitosta syntyneitä maksua, mutta soittoa koskeva maksu on kuitenkin tilitetty asiakkaalle, on asiakas vastuullinen DialOk:lle tästä maksusta, jolloin asiakas on DialOk:n pyynnöstä velvollinen palauttamaan tilitetyn maksun takaisin DialOk:lle välittömästi.

16 Sopimuksen voimassaolo ja päättymisen

Mikäli DialOk ja asiakas eivät ole toisin erikseen kirjallisesti sopineet, noudatetaan osapuolten välillä seuraavia sopimuksen voimassaoloa ja sen päättymistä koskevia ehtoja:

- (1) Määräaikainen sopimus jatkuu sovittu määräajan jälkeen aina yhden (1) vuoden kerrallaan, ellei sitä irtisanota viimeistään kolme (3) kuukautta ennen kunkin määräaikaisen sopimuskauden päättymistä;
- (2) Toistaiseksi voimassa oleva sopimus päättyy kuuden (6) kuukauden kuluttua sopimuksen irtisanomisesta. Irtisanominen lasketaan sen kalenterikuukauden viimeisestä päivästä lukien, jonka kuukauden aikana sopimus on irtisanottu;
- (3) DialOk:lla on oikeus purkaa sopimus heti päättymään, jos palvelun käyttö on ollut kokonaan keskeytettynä kohtien 7.3.-7.11 mukaisesti yli kuukauden ajan;
- (4) Vaikka palvelu ei olisi ollut keskeytettynä edellä kohdassa (3) todetulla tavalla, DialOk:lla on oikeus purkaa sopimus heti päättymään, jos asiakas on rikkonut olennaisella tavalla sopimusvelvoitteitaan, eikä korjaa rikkomustaan yhden (1) viikon kuluessa DialOk:n esittämästä kirjallisesta vaatimuksesta;
- (5) Asiakkaalla on oikeus purkaa sopimus heti päättymään, jos palvelu olennaisesti poikkeaa sovitusta, eikä DialOk kohtuullisen ajan kuluessa kuitenkin enintään kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa asiakkaan ilmoituksesta korjaa tai uusi toimitusta, taikka jos palvelun toimitus kohtuuttomasti viivästyy yksin DialOk:n tuottamuksesta johtuvasta syystä. Purkioikeus koskee ainoastaan palvelun virheellistä tai viivästynyttä osaa;
- (6) DialOk:lla tai asiakkaalla on oikeus purkaa sopimus, jos toinen osapuoli on asetettu selvitystilaan, saneerausmenettelyyn, konkurssiin tai muuhun maksukyvyttömyysmenettelyyn, on todettu muutoin maksukyvyttömäksi tai muutoin on käynyt selvästi ilmi, ettei osapuoli kykene suoriutumaan sovitusta velvoitteistaan;
- (7) Sopimuksen irtisanominen ja purkaminen on tehtävä kirjallisesti;
- (8) Määräaikaisen tai toistaiseksi voimassa olevan sopimuksen irtisanomisesta huolimatta asiakkaan velvollisuutena on maksaa sopimuksen mukaiset maksut sopimuskauden loppuun asti. Mikäli asiakas siirtää kontaktien hoidon pois DialOk vastauskeskuksesta ennen sopimuskauden päättymistä tai mikäli asiakkaan kontaktien määrä DialOk vastauskeskuksessa sopimuskauden aikana putoaa merkittävästi muusta kuin asiakkaan liiketoiminnan poikkeuksellisesta pienentymisestä, liiketoiminnan lopettamisesta tai muusta vastaavasta luonnollisesta syystä johtuen, DialOk:lla on oikeus veloittaa Asiakasta irtisanomista tai volyymimuutosta edeltäneiden kuuden kuukauden veloitusten keskiarvoa vastaavan veloituksen mukaisesti kuukausittain sopimuskauden loppuun asti. Asiakkaalla ei ole edellä mainittua keskiarvoon perustuvaa maksuvelvollisuutta, mikäli sopimus päättyy tai volyymimäärä putoaa DialOk:sta johtuneista syistä. Sopimuksen päättyessä vuokralaitteet ja asiakkaan käytössä muutoin olleet DialOk:n omistamat laitteet normaali

kuluminen huomioon ottaen ja muu omaisuus sekä aineisto kuten käyttöoikeuksien luovutetut ohjelmistot tai SIM-kortti on palautettava DialOk:lle sellaisessa kunnossa, kuin ne asiakkaalle luovutettaessa olivat. DialOk huolehtii tarvittavasta laitteistojen irrottamisesta, pakkaamisesta ja kuljetuksesta asiakkaan kustannuksella, ellei toisin kirjallisesti sovita. Mahdollisesti palautettaville maksuille ei makseta korkoa. Palvelun käyttöönottoon liittyviä maksuja (kuten asennus-, avaus- tai liittymismaksut) ei palauteta;

(9) Asiakkaan tulee huolehtia itsenäisesti omalla kustannuksellaan ennen sopimuskauden päättymistä siitä, että asiakas kopioi tai tulostaa haluamassaan laajuudessa palvelujärjestelmistä niihin tallennetut omat tietonsa. Sopimuskauden päätyttyä DialOk:lla on oikeus poistaa kaikki asiakkaan tiedot järjestelmistään ilman mitään niihin liittyvää tietojen palautusvelvollisuutta, ellei voimassa oleva laki tai viranomaisen antama määräys toisin määrää.

17 Muut ehdot

Ilmoitukset

DialOk lähettää laskut ja sopimuksen mukaiset ilmoitukset asiakkaan viimeksi ilmoittamaan laskutus- tai sähköpostiosoitteeseen. Asiakkaan tulee ilmoittaa heti DialOk:lle yhteystietojensa muutoksista. Laskujen ja sopimuksen mukaisten ilmoitusten katsotaan tulleen asiakkaan tietoon DialOk:n lähettäessä ne asiakkaan viimeksi ilmoittamaan laskutus- tai sähköpostiosoitteeseen.

Sopimuksen siirtäminen

Sopimusta ei saa siirtää ilman toisen osapuolen antamaa kirjallista lupaa. Osapuolilla on kuitenkin oikeus siirtää sopimus samaan konserniin kuuluvalla yhtiöllä tai liiketoiminnan vastaanottavalla yhtiöllä Suomessa. DialOk:lla on tämän lisäksi oikeus siirtää sopimukseen perustuvat saatavansa kolmannelle osapuolelle.

Muutokset sopimusehtoihin

DialOk:lla on oikeus muuttaa yleisiä sopimusehtoja ja tuote- tai palvelukuvauksessa todettuja palvelukohtaisia erityisehtoja. Mahdollisista muutoksista tiedotetaan DialOk uutiskirjeissä, joka lähetetään asiakkaan DialOk:lle ilmoittamaan yhteyshenkilön sähköpostiosoitteeseen. Asiakas voi tarkistaa kulloinkin voimassa olevat yleiset sopimusehdot DialOk:n verkkosivuilta osoitteesta www.dialok.fi.

Mikäli muutos on asiakkaalle olennaisella tavalla epäedullinen tai vaikuttaa olennaisella tavalla asiakkaan velvollisuuksiin, on asiakkaalla oikeus ilmoittaa DialOk:lle kirjallisesti kahden (2) viikon kuluessa muutosilmoituksesta, että sopimus irtisanotaan päättymään heti muutoksen tullessa voimaan. Irtisanomisoikeutta ei kuitenkaan ole, mikäli muutos johtuu muutoksista lainsäädännössä. Mikäli asiakas ei toimi edellä kuvatulla tavalla sopimusehtojen muutoksen johdosta, asiakkaan katsotaan hyväksyneen muutoksen sopimusehtoihin ja niiden voimaantulon.

Sovellettava laki ja erimielisyydet

Sopimukseen sovelletaan Suomen lakia. Lakia sähköisen viestinnän palveluista ei sovelleta osapuolten välillä niiltä osin, kuin ne ovat ristiriidassa yleisten sopimusehtojen kanssa. Sopimusta koskevat erimielisyydet tulee ensisijaisesti ratkaista osapuolten välisin neuvotteluihin. Sopimuksesta aiheutuvat riidat, joista ei päästä yksimielisyyteen neuvottelemalla, ratkaistaan Helsingin kärjäoikeudessa.

Sopimusehtojen voimassaolo

Nämä yleiset sopimusehdot ovat voimassa 1.1.2022 alkaen toistaiseksi.