



## 1. YLEISTÄ

Näitä yleisiä toimitus- ja sopimusehtoja sovelletaan Devoca Oy (jatkossa toimittaja) Tuotteiden ja Palveluiden toimituksiin asiakkaille, yhteistyökumppaneille sekä ulkopuolisille sidosryhmille (jatkossa asiakkaat). Tuotteet ja Palvelut voivat koostua useista erilaisista tuotteista, tekniikasta, teknologiasta ja palveluista, joita nimitetään jäljempänä tuotteeksi ja palveluksi.

Sopimusasiakirjojen soveltamisjärjestys on seuraava:

- 1 Tilausvahvistus
- 2 Tarjouskohtainen sopimus
- 3 Nämä yleiset käyttöehdot

Nämä yleiset sopimusehdot koskevat toimittajan tuotteita ja palveluita. Mahdollisiin järjestelmiin ja ohjelmistoihin luovutetaan vain käyttöoikeus.

## 2. SOPIMUKSEN SYNTYMINEN

Sopimus syntyy, kun osapuolet ovat allekirjoittaneet sopimuksen tai kun asiakas tilaus- tai toimitusvahvistuksella on hyväksynyt tilauksen tai asiakas on maksanut ensimmäisen laskun, tai aina kun voidaan katsoa asiakkaan tilanteen toimittajalta palvelun ja toimittajan hyväksyneen tilauksen ja alkaneen toimiin sen toteuttamiseksi.

Sopimuksena pidetään myös asiakkaan hyväksymää tarjousta esimerkiksi sähköpostitse.

## 3. TOIMITUS

Toimittaja toimittaa Tuotteet asiakkaan käyttöön ja luovuttaa Tuotteet asiakkaalle sovituksi, tarjouksen tai sopimuksen mukaisesti sovittuun aikaan mennessä.

Toimittaja tarjoaa palvelun asiakkaan käyttöön tai luovuttaa asiakkaalle palvelun käyttöön tarvittavat tunnitteet sovittuun aikaan mennessä.

Ellei muuta asiakkaan ja toimittajan kanssa ole sovittu, on toimitusehto vapaasti toimittajan varastossa (ExWorks Incoterms 2010). Mahdollisista toimitus- ja pakkauskuluista on toimittaja oikeutettu veloittamaan asiakasta.

Asiakkaan on välittömästi toimituksen jälkeen tarkastettava Palvelun tai Tuotteen toimivuus ja reklamoitava toimimattomuudesta tai muusta toimituksessa havaitusta virheestä ja puutteesta viivytyksettä.

Jos asiakas ei ole ilmoittanut virheistä seitsemän (7) päivän kuluessa palvelun tai tuotteen toimittamisesta tai on ottanut palvelun tai tuotteen sen normaalin tarkoituksen mukaiseen käyttöön, katsotaan palvelu ja tuote hyväksytyksi.

## 4. PALVELUN JA TUOTTEEN KÄYTTÖ

### 4.1 Yleistä

Mikäli asiakas ei onnistu saamaan tuotetta käyttöön, on asiakkaan vastuulla tarkistaa kaikki perusasetukset. Toimittaja ei vastaa asiakkaan tekemistä muutoksista tai puutteellisista asennuksista tai asetuksista.

Asiakkaan tulee noudattaa sopimusehtoja ja ohjeita.

Asiakas vastaa kaikista hänelle palvelun ja tuotteen käytöstä aiheutuvista omista käyttömaksuista tai käyttöön liittyvistä vaatimuksista ja kustannuksista kolmannelle osapuolelle.

#### 4.2 Palvelun käyttövälineet

Asiakas hankkii omalla kustannuksellaan kaikki palvelua varten tarvittavat laitteet ja liittymät ja vastaa niiden toimintakunnosta.

Toimittaja ei vastaa asiakkaan käyttämien laitteiden tai muiden ohjelmien toiminnasta tai yhteensopivuudesta palveluun ja tuotteeseen.

#### 4.3 Käyttöoikeuden ulottuvuus

Palvelun käyttöä varten asiakkaalle luovutettujen ohjelmien käyttöoikeus rajoittuu sopimuksen voimassaoloaikaan. Ohjelmien kopiointi ja edelleen luovutus on kielletty.

#### 4.4 Palvelun käyttö omaan liiketoimintaan

Asiakas ei saa myydä, välittää tai muutoin luovuttaa palvelua tai sen osaa oman palvelunsa tai tuotteensa osana, eikä jälleenmyydä ostamia tuotteita tai palveluita ilman toimittajan suostumusta.

#### 4.5 Palvelun käyttö välitykseen

Asiakas ei saa jakaa palveluita asiakkaan organisaation ulkopuolelle sopimatta tästä erikseen toimittajan kanssa.

## 5. TUNNISTEET JA TIETOTURVA

#### 5.1 Tunnisteet

Toimittaja luovuttaa asiakkaalle tunnisteet (mm. lisenssitunnus) palvelun käyttämiseksi vain sovittua tarkoitusta varten. Sopimuksen päätyttyä asiakkaalla ei ole niihin oikeutta, ellei erikseen ole muuta sovittu tai lainsäädännöstä muuta johdu.

#### 5.2 Tietoturva

Asiakkaan on säilytettävä lisenssitunnus ja kaikki muut näihin verrattavat palvelun tunnistetiedot siten, että ne eivät joudu ulkopuolisten käyttöön.

## 6. PALVELUSSA KERTYVIEN ASIAKASTIETOJEN KÄYTTÄMINEN

#### 6.1 Tietojen rekisteröinti

Toimittaja rekisteröi asiakkaan itsestään ilmoittamat tiedot asiakastietokantaan. Palvelun/tuotteen käytöstä voidaan kerätä lisäksi asiakaskohtaista tietoa palvelukohtaisiin rekistereihin. Toimittaja voi rekisteröidä henkilötietolain mukaisesti myös muita tietoja asiakkaista.

#### 6.2 Tietojen käyttö

Tietoja käytetään palveluun liittyviin tarkoituksiin, esimerkiksi laskutukseen. Lisäksi tietoja voidaan käyttää tilastolliseen tutkimustoimintaan, palveluiden ja tuotteiden kehittämiseen sekä toimittajan tuotteista ja palveluista tiedottamiseen toimittajan viestimien ja palvelujen kautta. Tietoja voidaan käyttää ja yksittäistapauksissa luovuttaa suoramarkkinointiin ja mielipide- ja markkinatutkimuksiin, mistä asiakasta informoidaan henkilötietoja kerätessä.

## 7. HUOLTO, KORJAUKSET, VARMISTUKSET JA MUUTOKSET

Palvelun tai tuotteen mahdolliset häiriöt ja viat korjataan toimittajan normaalina työaikana ja niin pian kuin mahdollista. Mikäli toimittaja tekee huolto- muutos- ym. töitä, ei toimittaja ole vastuussa, jos näiden töiden vuoksi asiakkaan teknistä varustusta tarvitsee säätää tai muulla tavalla mukauttaa tai se ei enää riitä palvelun toteuttamisessa tai käyttämisessä tai asiakkaan teknisissä laitteissa ilmenee muita seurauksia.

Toimittajalla ei ole velvollisuutta korjata sellaisia vikoja tai häiriöitä, jotka johtuvat asiakkaan, muun käyttäjän tai kolmannen osapuolen vastattavasta syystä, kuten tuotteen ja palvelun virheellisestä käytöstä, huolimattomuudesta käyttöä koskevien ohjeiden noudattamisessa tai tuotteen ja palvelun piiriin kuulumattomista laitteista, yhteyksistä, ohjelmistoista tai määrityksistä.

Toimittajalla on alan kehitys huomioon ottaen oikeus muuttaa tuotteiden ja palvelun sisältöä, toteuttamistapaa ja teknistä toteutusta, siten että toimituksen taso ei kokonaisuutena alennu.

Toimittaja voi muuttaa palvelua ja tuotteita, mikäli muutos on tarpeen pakottavan lainsäädännön tai viranomaispäätöksen vuoksi, tai se johtuu laite- tai ohjelmistovalmistajan tuotteiden ja lisenssiehtojen muutoksista.

Toimittajalla on oikeus lopettaa palvelun sekä tuotteen tai näiden ominaisuuden tuottaminen ja toimittaminen, mikäli siihen on perusteltu syy. Toimittajalla on tällöin oikeus irtisanoa sopimus lopetettua palvelua tai ominaisuutta koskevin osin ilmoittamalla tästä asiakkaalle kohtuullisessa ajassa etukäteen.

Toimittaja ilmoittaa muutoksista aina, kun se on kohtuudella mahdollista. Toimittaja ei vastaa asiakkaan laitteistojen, ohjelmistojen tai muun toimintaympäristön mahdollisista muutoksista tai muutoksiin liittyvistä kustannuksista tällaisissa tapauksissa.

## 8. PALVELUN KÄYTÖN TAI TUOTTEEN KESKEYTTÄMINEN

Toimittajalla on oikeus keskeyttää tuotteen toimitus tai palvelun käyttäminen kokonaan tai osittain seuraavista syistä:

- Sopimukseen perustuvia maksuja on maksukehotuksesta huolimatta maksamatta;
- Palvelua tai tuotetta on todistettavasti käytetty lainvastaiseen tai hyvän tavan vastaiseen toimintaan;
- Asiakas on haettu selvitystilaan, konkurssiin tai asiakas on muutoin todettu maksukyvyttömäksi;
- Asiakas ei noudata sopimusehtoja;

Toimittajalla on oikeus periä hinnaston mukainen maksu keskeytetyn palvelun uudelleen kytkemisestä sekä mahdollisista muista palvelun avaamiseen liittyvistä maksuista.

## 9. VASTUU VIRHEISTÄ JA VAHINGONKORVAUSVASTUU

### 9.1 Toimittajan vastuu

Toimittaja vastaa vain sellaisista virheistä, jotka johtuvat toimittajan tuottamuksellisesta sopimuksen rikkomisesta. Toimittaja ensisijaisesti korjaa virheet ja mikäli se ei ole vaikeuksitta mahdollista, toimittaja vastaa asiakkaalle virheen takia aiheutuneista välittömistä vahingoista.

Toimittajan vastuu rajoittuu kuitenkin aina enintään toimitetun virheellisen laitteiston/palvelun laskutusarvoon. Vahingonkorvausta on vaadittava toimittajalta kuukauden kuluessa siitä, kun korvauksen perusteena oleva virhe havaittiin tai se olisi pitänyt havaita.

### 9.2 Toimittaja ei vastaa

Toimittaja ei vastaa välittömistä eikä välillisistä vahingoista tai haitoista, jotka johtuvat mm:

- siitä, että palvelu tai tuote ei vastaa asiakkaan tarpeita tai tavoitteita
- toimitusviivästyksistä, jotka johtuvat lakoista, työsulkuista, sää ilmiöistä tai muista ylivoimaisista esteistä
- mahdollisista kustannuksista ja korvauksista, jotka johtuvat siitä, että asiakas ei ole täyttänyt sopimusta tai asiakkaan tai muun käyttäjän huolimattomuudesta, laiminlyönnistä tai sopimusrikkomuksesta
- lain, asetuksen, kansainvälisen tai kansallisen sopimuksen rikkomisesta asiakkaan palvelun käytön yhteydessä
- lakien, asetusten, viranomaisten määräysten, ohjeiden tai lausuntojen, taikka alan keskeisten järjestöjen suositusten edellyttämistä toimenpiteistä, tai
- ylivoimaisesta esteestä kuten lakko, työsulku, tulipalo, tietoliikennehäiriö, sähkökatkos, viranomaisen määräys tai muu toimittajan tai sen päämiehien ja alihankkijoista riippumaton

ylivoimainen este (force majeure). Ylivoimainen este vapauttaa toimittajan noudattamasta tämän sopimuksen ehtoja ylivoimaisen esteen ajaksi. Toimittaja ei vastaa välillisistä vahingoista eikä maksa muita korvauksia. Maksuttomien palveluiden osalta toimittaja ei vastaa asiakkaalle aiheutuvista välittömistä tai välillisistä vahingoista.

## 10. LASKUTUS

Lasku lähetetään asiakkaan viimeksi ilmoittamaan laskutusosoitteeseen, joka voi olla muikin kuin tuotteen tai palvelun toimitusosoite. Asiakas on kuitenkin vastuussa maksujen suorittamisesta toimittajalle. Maksuehto on sopimuksen mukaan etukäteislaskutus, seitsemän (7) päivää netto, 14 päivää netto. Viivästyskorko on korkolain mukainen. Huomautukset laskusta on tehtävä kirjallisesti ja riidaton osa on maksettava viimeistään laskun eräpäivänä. Laskut on maksettava viimeistään laskuun merkittynä eräpäivänä. Mikäli laskua ei ole maksettu viimeistään eräpäivänä, asiakas on velvollinen maksamaan viivästyskorkoa ja kaikki perinnästä aiheutuneet kustannukset. Jos maksu viivästyy maksukehotuksesta huolimatta, toimittajalla on oikeus estää palveluiden käyttö ja hakea toimitetut maksamattomat tuotteet takaisin asiakkaan kustannuksella kulloinkin voimassa olevan toimittajan hinnaston mukaisesti.

Toimittajalla on oikeus ennen sopimuksen syntymistä sekä sopimuksen voimassaoloaikana tarkistaa asiakkaan luottotiedot ja harkintansa mukaan vaatia asiakkaalta kohtuullista ennakkomaksua.

## 11. SALASSAPITO

Asiakas sitoutuu pitämään luottamuksellisina kaikki toimittajalta saamansa aineistot ja tiedot, jotka on merkitty luottamuksellisiksi tai jotka on ymmärrettävä sellaisiksi. Asiakas vastaa siitä, että palveluksessa olevat työntekijät ja mahdollisesti asiakkaan käyttämät alihankkijat sitoutuvat edellä kerrottuihin salassapitosäännöksiin. Sopimuksen päättymisellä ei ole vaikutusta salassapitovelvollisuuteen.

## 12. IMMATERIAALIOIKEUDET

Kaikki palveluihin liittyvät immateriaalioikeudet säilyvät toimittajalla tai toimittajan alihankkijoiden omistuksessa eikä niitä miltei osin siirretä asiakkaalle.

Toimittaja ei vastaa immateriaalioikeuksien loukkauksista, jotka aiheutuvat asiakkaan lisäämästä aineistosta, sopimuksen vastaisesta käyttötarkoituksesta tai siitä, että palvelua käytetään vastoin toimittajan antamia ohjeita.

## 13. SOPIMUKSEN PÄÄTTYMINEN

### 13.1 Irtisanominen välittömin vaikutuksin

Toimittajalla on oikeus irtisanoa sopimus päättyväksi välittömästi, mikäli sopimuksen jatkamisella aiheutettaisiin kohtuutonta haittaa toimittajalle tai jos palvelun tuottaminen aiheuttaa toimittajalle kohtuuttomia kustannuksia..

### 13.2 Sopimuksen purkaminen

Toimittajalla on oikeus purkaa sopimus päättymään heti, jos palvelun käyttö on ollut maksun laiminlyönnin takia keskeytettynä yli yhden (1) kuukauden tai asiakas on rikkonut sopimusehto- ja muutoin olennaisesti, etenkin, jos asiakas:

- muistutuksesta huolimatta ei täytä sopimusvelvoitteitaan
- on määrätty liiketoimintakieltoon, asetettu konkurssiin, selvitystilaan tai todettu muutoin maksukyvyttömäksi

### 13.3 Pidätysoikeus

Toimittajalla on oikeus olla luovuttamatta asiakkaalle toimitettuja palveluja tai tuotteita tai pidättää niiden käyttöoikeus mikäli asiakas on laiminlyönyt maksu- tai muita velvoitteitaan suhteessa toimittajaan.

### 13.4 Sopimuksen siirtäminen

Asiakkaalla ei ole oikeutta ilman toimittajan suostumusta siirtää sopimusta edelleen. Toimittajalla on oikeus siirtää sopimus toiselle yhtiölle ilmoittamatta siitä asiakkaalle. Sopimukseen perustuvat eräänntyneet ja tulevat saatavat saadaan siirtää kolmannelle osapuolelle.

## 14. SOPIMUSEHTOJEN MUUTOKSET

Toimittajalla on oikeus tarvittaessa muuttaa näitä ehtoja. Toimittaja saa tehdä vähäisiä muutoksia ilmoituksetta. Toimittajan on ilmoitettava olennaisista muutoksista asiakkaalle yksi (1) kuukausi ennen muutosten voimaantuloa. Asiakkaalla on oikeus kahden viikon ajan sopimusehtojen muutoksesta tiedon saatuaan irtisanoa sopimus päättyään välittömästi. Toimittaja ei vastaa muutoksista asiakkaalle aiheutuvista kustannuksista.

## 14. TOIMITTAJAN JA ASIAKKAAN VÄLISET ILMOITUKSET

Toimittajan ja asiakkaan väliset ilmoitukset voidaan toimittaa perille joko kirjallisesti, faksilla, www-sivujen välityksellä tai sähköpostitse.

Sähköpostitse ja www-sivujen välityksellä toimitetun viestin katsotaan tulleen perille sillä hetkellä, kun viestin vastaanottajan palvelussa käyttämä laite on ottanut vastaan sähköposti-osoitteeseen tai www-sivuosoitteeseen toisen osapuolen lähettämän viestin.

## 15. SOVELLETTAVA LAKI JA RIITAJEN RATKAISEMINEN

Tähän sopimukseen sovelletaan Suomen lakia. Sopimuksen soveltamista ja tulkintaa koskevat erimielisyydet ratkaistaan ensisijaisesti osapuolten välisin neuvotteluin. Sopimuksista aiheutuvat riidat, joista ei päästä yksimielisyyteen neuvottelemalla, ratkaistaan toimittajan osoittamassa käräjäoikeudessa.

## 16. TAKUU

Takuu sidotaan tehdastakuisiin (1vuosi toimituksesta), tuotteiden ominaistakuisiin sekä tuotteissa ja palveluissa mahdollisesti mukana toimitettaviin käyttöohjeisiin. Käyttö- ja huolto-ohjeita pitää noudattaa tuotteen ja palvelun ominaisuuksien ja käyttörajoitusten mukaisesti. Jos tuotteita ja palveluita käytetään tuotteelle sopimattomasti, kytketään, asennetaan tai käytetään muuten väärin tai ominaisominaisuuksiin tehdään muutoksia takuu ei päde.