



# YLEISET SOPIMUSEHDOT ILJOJA NETWORKS

Voimassa 1.1.2014 alkaen

## 1. Yleistä

Näitä sopimusehtoja sovelletaan sopimukseen ("Sopimus"), joilla ILJOJA Networks ("Toimittaja") toimittaa asiakkailleen ("Asiakas") palveluja. Mikäli nämä yleiset sopimusehdot ovat ristiriidassa Sopimuksen muiden ehtojen tai Sopimuksen liitteiden kanssa, on Sopimuksen ja sen liitteiden sisältö määräävä suhteessa näihin sopimusehtoihin.

## 2. Toimittajan tiedot

Nimi: ILJOJA Networks

Y-tunnus: 2039096-6

Osoite: Niittykatu 28, 04400 Järvenpää

Puhelin: +358 (0)9 3157 6885

## 3. Termien määritelmiä

Seuraavilla termeillä katsotaan olevan tässä määritelty merkityssisältö, ellei Sopimuksessa ole toisin sovittu:

- "Immateriaalioikeudet" tarkoittaa patenteja, keksintöjä, liikesalaisuuksia, hyödyllisyysmalleja, tavaramerkkejä, logoja, domain-nimiä, tekniikoita, mallioikeuksia, tietotaitoa, menetelmiä, tekijänoikeuksia (mukaan lukien oikeus muuttaa niiden kohdetta ja siirtää ne edelleen), ovatpa edellä mainitut rekisteröityjä tai eivät, sekä kaikki niiden rekisteröimistä koskevat hakemukset sekä muut aineettomat oikeudet minkä tahansa oikeusjärjestelmän mukaan.
- "Kuluttaja-asiakas" tarkoittaa luonnollista henkilöä, joka käyttää Palveluita pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin elinkeinotoimintaa varten.
- "Kohdeympäristö" tarkoittaa Sopimuksessa tai sen liitteessä määriteltyjä laitteita, lisensejä, ohjelmistoja, sovelluksia, käyttöoikeuksia tai muuta Sopimuksessa tai sen liitteessä määriteltyä Palvelun kohdetta tai Toimittajan vahvistaman Asiakkaan tilauksen mukaista laitetta, lisenssiä, ohjelmistoa, sovelluksia tai käyttöoikeuksia, jotka ovat Palvelun kohteena tai muuta Asiakkaan Toimittajalta tilaamaa ja Toimittajan Asiakkaalta veloittamaa Palvelun kohdetta.
- "Palvelu" tarkoittaa Sopimuksessa ja mahdollisesti sen liitteessä määriteltyä palvelua, jonka Toimittaja toimittaa Asiakkaalle.
- "Yhteyspalvelut" tarkoittaa Toimittajan tuottamia tietoliikennepalveluita, joita ovat esimerkiksi tietoliikenneyhteydet, yritysliittymät ja -yritysverkot, sekä muut Toimittajan kulloinkin Yhteyspalveluiksi määrittelemät palvelut.
- "Pilvipalvelut" tarkoittaa Toimittajan tuottamia pilvipalveluita, joita ovat:
  - Infrastruktuuri palveluna (IaaS) palvelut, kuten esimerkiksi korkean käytettävyyden ratkaisut, palvelin-, virtuaalipalvelin-, levytila- ja varmistuskapasiteetti;
  - Sovellusalusta palveluna (PaaS) palvelut, kuten esimerkiksi www-palvelin, virtuaalipalvelimet käyttöjärjestelmällä ja tietokantapalvelimet;
  - Sovellukset palveluna (SaaS) palvelut, kuten esimerkiksi viestintä- ja kalenteripalvelut, tietoturvapalvelut ja verkkolevyt; ja
  - Muut tietoverkon välityksellä toimitettavat palvelut ja palvelut, jotka Toimittaja kulloinkin määrittelee Pilvipalveluiksi.

## 4. Sopimuksen syntyminen

Sopimus katsotaan syntyneeksi,

- a) kun Asiakas on hyväksynyt Yleiset Sopimusehdot tilauksen yhteydessä Toimittajan Internetsivuilla;
- b) kun osapuolet ovat tehneet Palvelusta Sopimuksen kirjallisesti tai sähköisesti;
- c) kun kirjallisella tai sähköpostilla toimitetulla Toimittajan tilausvahvistuksella
- d) tai kun Toimittaja on muutoin todistettavasti hyväksynyt Asiakkaan tilauksen.

Sopimus katsotaan kuitenkin aina kaikissa tapauksissa syntyneeksi Asiakkaan maksaessa Toimittajan ensimmäisen laskun Sopimuksen piirissä olevista Palveluista.

## 5. Sopimuksen kesto

Muiden kuin Kuluttaja-asiakkaiden Sopimuskauden pituus on kolme (3) kuukautta, jollei sopimuksessa ole toisin määritelty. Muiden kuin Kuluttaja-asiakkaiden Sopimus jatkuu automaattisesti sopimuskauden loputtua uudella sopimuskauden pituisella jaksolla ("Jatkosopimuskausi"), mikäli kumpikaan osapuoli ei irtisano sitä kirjallisesti viimeistään yksi (1) kuukausi ennen kuluvaan sopimuskauden tai Jatkosopimuskauden loppua kirjallisesti. Sopimuskaudesta ja Jatkosopimuskaudesta käytetään jatkossa Sopimuksessa nimitystä "Sopimuskausi". Osapuolet voivat sopia Sopimuksessa myös muusta vähimmäisvoimassaoloajasta.

Kuluttaja-asiakkaiden osalta sopimuskausi ja Sopimuksen irtisanominen määräytyvät seuraavasti:

- Elleivät Toimittaja ja Kuluttaja-asiakas ole kirjallisesti toisin sopineet, Sopimus on voimassa toistaiseksi.
- Kuluttaja-asiakas saa irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan Sopimuksen kahden (2) viikon irtisanomisaikaa noudattaen suullisesti tai kirjallisesti. Toimittaja lähettää irtisanomisesta asiakkaalle kirjallisen vahvistuksen. Toimittajalla on oikeus irtisanoa toistaiseksi voimassa oleva Sopimus kirjallisesti noudattaen yhden (1) kuukauden irtisanomisaikaa, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu.
- Määräaikaista Sopimusta ei voi irtisanoa päättymään kesken sopimuskauden. Kuluttaja-asiakkaalla on kuitenkin oikeus irtisanoa määräaikainen Sopimus päättymään kahden (2) viikon kuluttua irtisanomisesta, jos hän on joutunut maksuvaikeuksiin hänestä riippumattoman syyn takia, taikka jos Sopimuksen pitäminen voimassa muun erityisen syyn takia on hänen kannaltaan kohtuutonta.

Toimittajalla on oikeus saada takaisin kytkykaupan yhteydessä luovutettu päätelaite.

## 6. Palvelun toimitus ja sen hyväksyminen

- Palveluun liittyvien osa-alueiden toimitus voi viivästyä Toimittajasta riippumattomista syistä, kuten Asiakkaasta tai kolmannesta osapuolesta johtuvasta syystä. Toimittaja ei ole vastuussa tällaisista viiveistä, mutta pyrkii tiedottamaan mahdollisuuksien mukaan Asiakkaalle aiheutuvista viivästyksistä. Mikäli toimitus viivästyy edellä mainituista syistä, toimitusaikaa jatketaan, kunnes toimituksen estävä seikka on poistunut.
- Toimittajan vastuu mahdollisesta viivästyisestä rajoittuu viivästysajalta perittävien kuukausimaksujen palauttamiseen.
- Palvelu on toimitettu, kun Toimittaja ilmoittaa Palvelun olevan käytettävissä.
- Asiakas hyväksyy Palvelun toimituksen, ellei hän reklamoi siitä kirjallisesti välittömästi, kuitenkin viimeistään seitsemän (7) vuorokauden kuluessa siitä kun toimittaja ilmoitti Palvelun olevan käytettävissä.
- Mikäli Sopimus puretaan tai Palvelu päätetään Asiakkaasta johtuvasta syystä, Asiakas on velvollinen korvaamaan Palvelun toimittamisesta Toimittajalle aiheutuneet kulut kokonaisuudessaan Sopimuksen tai Palvelun päättymisestä huolimatta.

## 7. Palvelun tuottaminen, Asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet

- Toimittaja toimittaa Palvelun Toimittajan palvelumenetelmiä käyttäen. Mikäli Kohdeympäristö on määritetty, Palvelut toimitetaan määritellylle Kohdeympäristölle.
- Asiakas vastaa, että kaikki Asiakkaan vaatimukset on mainittu Sopimuksessa tai sen liitteissä. Asiakkaan on annettava Toimittajalle riittävät ja oikeat tiedot Palvelun toimitusta varten ja muutoinkin parhaalla mahdollisella tavalla myötävaikutettava Palvelun toimittamiseen.
- Toimittajalla on oikeus, mutta ei velvollisuutta, omalla kustannuksellaan toteuttaa mahdollisen Kohdeympäristön tarpeelliseksi katsomansa muutokset, jota Palveluiden jatkuvuus tai sovitun laatutason varmistaminen edellyttää.
- Toimittaja ei vastaa mistään materiaalista, johon Asiakas pääsee Palvelun kautta käsiksi. Asiakas on velvollinen huolehtimaan tietoturvasta, ellei toisin ole kirjallisesti sovittu. Asiakas vastaa verkkoon liittämiensä laitteiden toimivuudesta sekä siitä, että ne eivät aiheuta häiriötä Palveluille, Toimittajan verkkoon tai kolmansille osapuolille.
- Toimittaja ei takaa, että:
  - Palvelu sopii tiettyyn tarkoitukseen tai täyttää Asiakkaan vaatimukset;
  - Palvelu tuottaa Asiakkaalle kaupallista hyötyä;

- Palvelu on keskeytyksetön, oikea-aikainen, virheetön tai haittaohjelmista vapaa;
  - Palvelu ei loukkaa kenenkään oikeuksia; tai että
  - Palvelua voidaan käyttää ns. korkean riskin toiminnoissa, joissa on riski kuolemantapauksesta, henkilövahingosta tai vahingosta omaisuudelle tai ympäristölle, eikä Toimittaja vastaa Palvelun käytöstä ns. korkean riskin toiminnoissa.
- Toimittajan tarjoaman Palvelun sisältöön ei kuulu, ellei sitä kirjallisesti ole erikseen toisin sovittu, laitteiden myynti tai vuokraus Asiakkaalle. Asiakas vastaa Palveluiden käyttämiseen tarvitsemiensa laitteiden, yhteyksien ja ohjelmistojen hankkimisesta ja toimintakunnosta, jollei Sopimuksessa ole toisin sovittu. Asiakas vastaa tietojärjestelmänsä suojauksesta sekä Palvelun käyttämiseen liittyvistä tietoliikenne- ja muista vastaavista kustannuksistaan, jollei Sopimuksessa ole toisin sovittu.
  - Asiakkaan tulee toimittaa Toimittajalle Palvelun tilauksen yhteydessä oikeat asiakas- ja käyttäjätiedot. Mikäli tiedot eivät ole oikeat tai ne ovat puutteelliset, Toimittajalla on oikeus olla toimittamatta Palvelua.
  - Asiakkaan tulee ilmoittaa muutoksista käyttäjätietoihin mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään neljäntoista (14) päivän kuluessa tietojen muutoksesta.

## 8. Immateriaalioikeudet ja käyttöoikeus

Omistusoikeus ja kaikki Immateriaalioikeudet Palveluihin (mukaan lukien mm. Palveluna lisensoidut sovellukset) ja Palveluiden tuloksiin sekä Toimittajan Asiakkaalle toimittamiin materiaaleihin kuten dokumentaatioon ("Palveluaineisto"), sekä kaikkien niiden kopioihin, muutoksiin, käännöksiin ja johdannaisiin ovat Toimittajan tai kolmansien osapuolien omaisuutta.

Sopimuksen mukaisten hintojen suorittamista vastaan Sopimuksen voimassaoloajan Asiakas saa yksityisomaisen ja ei-siirrettävissä olevan oikeuden käyttää Palvelua omassa sisäisessä käytössään Palvelun suunnitellussa käyttötarkoituksessa ja sovitussa Kohdeympäristössä, mikäli Kohdeympäristö on määritetty, sekä käyttää Toimittajan toimittamia Palveluaineistoja tukeakseen Palvelun Sopimuksen mukaista käyttöä.

Asiakkaalla ei ole oikeutta jälleenmyydä Palvelua tai Palveluaineistoa, käyttää niitä osa-aikaomisteisesti tai tarjotakseen niiden käyttämistä koskevia palveluita kolmannelle osapuolelle tai muuten tarjota tai toimittaa niitä edelleen kolmannen osapuolen käyttöön ellei toisin kirjallisesti sovita.

Mikäli Palvelu sisältää käyttöoikeuksia kolmansien osapuolten ohjelmistotuotteisiin tai tietojärjestelmiin ("Kolmansien Osapuolien Käyttöoikeudet"), ne toimitetaan kyseisten kolmansien osapuolten ohjelmistotuotteita tai tietojärjestelmiä koskevien ehtojen mukaisilla ehdoilla.

Asiakkaan tulee noudattaa kulloinkin voimassa olevia Kolmansien Osapuolien Käyttöoikeuksiin liittyviä ehtoja ja rajoituksia. Toimittaja ei vastaa Kolmansien Osapuolien Käyttöoikeuksien kohteena olevista ohjelmistoista tai tietojärjestelmistä. Hyväksymällä Sopimuksen Asiakas vakuuttaa perehtyneensä Toimittajan ja/tai kyseisen kolmannen osapuolen Internet -sivuilla oleviin tai Asiakkaalle muutoin ilmoituihin Kolmansien Osapuolten Käyttöoikeuksien ehtoihin ja niihin liittyviin rajoituksiin, hyväksyy ne ja sitoutuu noudattamaan niitä.

Asiakas sitoutuu välittömästi lopettamaan kolmansien osapuolten ohjelmistotuotteiden tai tietojärjestelmien käytön, jos Toimittaja tai Kolmansien Osapuolien Käyttöoikeuksien toimittaja näin vaatii, tai Sopimus tai kyseinen Kolmansien Osapuolien Käyttöoikeus päättyy.

Mikäli kolmas osapuoli esittää Toimittaja kohtaan vaateita, jotka johtuvat siitä, että Asiakas on rikkonut Kolmansien Osapuolien Käyttöoikeuksien ehtoja, sitoutuu Asiakas kustannuksellaan puolustamaan Toimittajaa vaateita vastaan sekä korvaamaan kaikki Toimittajalle tästä aiheutuneet vahingot ja kustannukset.

Mikäli Asiakas hankkii käyttöoikeuden kolmansien osapuolten ohjelmistotuotteisiin tai tietojärjestelmiin suoraan kyseiseltä kolmannelta osapuolelta, Toimittaja ei vastaa kyseisistä ohjelmistoista tai tietojärjestelmistä tai niiden päivittämisestä, eikä Toimittajalla myöskään ole minkäänlaista vastuuta siitä, että Asiakas noudattaa käyttöoikeutta koskevia ehtoja vaan Asiakas vastaa yksin suoraan kolmatta osapuolta kohtaan siitä, että se noudattaa kyseisiä käyttöoikeutta koskevia ehtoja.

## 9. Asiakkaan Aineisto, tietosuojaja tietojen kerääminen ja Asiakkaan vastuu Palvelun käytössä

Asiakkaan aineisto ("Asiakkaan Aineisto") tarkoittaa:

- Asiakkaan Palveluihin siirtämää, keräämää tai tallentamaa taikka muuten Asiakkaan lukuun Palvelua varten Toimittajalle luovutettua tai käyttöön annettua aineistoa tai tietoa (mukaan lukien henkilötiedot),
- muuta aineistoa, joka on tarkoitettu sisällytettäväksi Palveluun tai säilytettäväksi tai operoitavaksi Palvelussa,
- Asiakkaan Palvelun ja sivustonsa kautta toisille käyttäjille tai Toimittajan tai kolmansien osapuolien palvelimille toimittamaa materiaalia tai
- muuta osapuolten Asiakkaan Aineistoksi määrittelemää tietoa tai aineistoa.

Asiakas vastaa Asiakkaan Aineistosta ja siitä, ettei Asiakkaan Aineisto loukkaa kolmannen osapuolen oikeuksia tai kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä, ei aiheuta häiriöitä verkkoliikenteeseen eikä ole hyvien tapojen vastaista, ja että Asiakkaalla on oikeus käyttää aineistoa sillä tavoin kuin asiakas sitä käyttää Palveluiden yhteydessä.

Asiakkaalla tulee olla tarvittavat suostumukset ja oikeudet, jotta Toimittaja voi käsitellä henkilötietoja sekä muita vastaavia Asiakkaan Aineistoja Palveluiden toimittamiseksi. Asiakkaalla tulee olla tarvittavat suostumukset sähköiseen markkinointiin markkinoinnin vastaanottajilta.

Asiakas vastaa siitä että Asiakkaan Aineiston osalta noudatetaan kulloinkin voimassa olevaa lakia ja asetuksia henkilötietojen käsittelystä, sekä tarvittaessa ilmoittaa kirjallisesti, mikäli kyseessä oleva laki tai asetus vaatii Toimittajalta toimenpiteitä. Kaikista näihin liittyvistä kustannuksista vastaa Asiakas.

Asiakas on vastuussa Toimittajalle aiheutuneista vahingoista ja puolustaa Toimittajaa, jos kolmas osapuoli esittää Toimittajalle väitteen perustuen siihen, että Asiakkaan Aineisto väitetysti ei ole näiden ehtojen mukaista tai Toimittajalle aiheutuu muuta vahinkoa johtuen siitä, että Asiakkaan Aineisto ei ole näiden ehtojen mukaista. Toimittajalla on oikeus poistaa sellainen Asiakkaan Aineisto, jonka Toimittaja epäilee rikkovan sopimusehtoja. Asiakas vastaa siitä, että Asiakkaan Toimittajan käyttöön luovuttaman sovelluksen,

ohjelmiston tai aineiston käyttö ei loukkaa kolmannen osapuolen immateriaalioikeutta. Asiakkaan tulee hankkia kaikki tarvittavat oikeudet ja korvata Toimittajalle kaikki immateriaaliloukkauksesta aiheutuneet vahingot.

Asiakkaan on korvattava Toimittajalle ja kolmansille osapuolille mahdollisista väärinkäytöksistään aiheutuneet tutkinta- ja korjauskulut ja/tai muut Toimittajalle aiheutuneet vahingot. Toimittaja tai sen työntekijät eivät ole vastuussa seuraamuksista, joita Asiakkaan toimet Palvelua käyttäessä mahdollisesti aiheuttavat.

Asiakas vastaa siitä, että hänen toimintansa tietoverkossa noudattaa lakia ja hyviä tapoja. Toimittajan ja/tai kolmansien osapuolien palvelimien ja palvelujen luvaton käyttö tai käytön yritys on kielletty. Asiakkaan harjoittama mahdollisten tietoturvaohjeiden etsintä ja väärinkäyttö on ehdottomasti kiellettyä ja johtaa välittömästi Sopimuksen purkuun, tarvittaessa oikeustoimiin sekä velvollisuuteen korvata kaikki Toimittajalle aiheutuneet vahingot.

Toimittajan velvollisuus säilyttää Asiakkaan Aineistoa päättyy kun Sopimuksen voimassaolo päättyy.

Asiakas tallentaa palveluun kaiken materiaalin omalla vastuullaan.

Jollei toisin ole kirjallisesti sovittu, Asiakas vastaa siitä, että asiakkaalla on ajantasaiset turvakopiot ja/tai varmuuskopiot Palveluun tai Palvelun avulla tallentamistaan tiedoista, tiedostoista ja dokumenteista sekä muusta materiaalista. Asiakas vastaa niiden toimivuuden tarkastamisesta.

Mikäli Asiakkaan internet-liikenne tai palvelinresurssien käyttö olennaisesti poikkeaa Toimittajan näkemyksen mukaan tavanomaisena pidettävästä tai palvelukuvauksessa määritellystä käytöstä, on Toimittajalla oikeus tarkastaa Palvelusta perittävää hintaa käyttöä vastaavaksi ilmoittamalla siitä Asiakkaalle kolmekymmentä (14) päivää etukäteen. Toimittajalla on myös oikeus priorisoida liikennettä tällaisissa tapauksissa. Palveluun liittyvästä tai sen kautta tehtävästä suurten tiedostojen levityksestä tai muusta normaalia kotisivukäyttöä huomattavasti enemmän kuormittavasta toiminnasta on aina sovittava etukäteen Toimittajan kanssa.

Toimittajalla on oikeus estää teknisin keinoin Sopimuksen vastainen toiminta. Asiakkaan tulee lukea Palvelua ja siihen mahdollisesti tulevia muutoksia koskevat Toimittajan toimittamat tiedotteet sekä toimia niiden mukaisesti. Tiedotteet voidaan julkaista Toimittajan verkkosivuilla tai toimittaa Asiakkaalle muulla tavalla.

## 10. Joihinkin Palveluihin sovellettavia erityisehtoja

### Verkkotunnukset

Mikäli Palvelut sisältävät verkkotunnuksia noudatetaan lisäksi seuraavia lisäehtoja:

- Toimittaja rekisteröi Asiakkaan verkkotunnuksen kolmansien osapuolien ylläpitämien rekisteröintipalvelujen kautta, jolloin Toimittaja toimii rekisteröinnissä vain maksunvälittäjänä eikä vastaa verkkotunnusrekisterien toiminnasta tai rekisterien tai rekisteritietojen ylläpidosta
- Verkkotunnus rekisteröidään Asiakkaan toimittamin tiedoin
- Hyväksymällä Sopimuksen Asiakas vakuuttaa perehtyneensä käytettäväksi sovitun verkkotunnusrekisterin sopimusehtoihin, hyväksyvänsä ne ja toimivansa niiden mukaisesti
- Asiakas vastaa siitä, että hänellä on käyttöoikeus Palveluiden sisältämään verkkotunnukseen

- Toimittajalla on oikeus olla luovuttamatta Asiakkaan verkkotunnusta, ennen kuin kaikki Toimittajan saatavat Asiakkaalta on suoritettu

## Yhteyspalvelut

Mikäli Palvelut sisältävät Yhteyspalveluita, liittymäkapasiteettia ei saa jälleenmyydä, eikä liittymään saa ilman Toimittajan kirjallista lupaa kytkeä kaupalliseen tarkoitukseen tarkoitettuja palvelimia.

## Pilvipalvelut

Jos Pilvipalvelu sisältää www-palvelimen levytilaa, Asiakkaalla on oikeus käyttää sitä vain oman materiaalin säilytykseen internetkäyttöä (jäljempänä "Sivusto") varten. Levytilan jälleenmyynti on kielletty, lukuun ottamatta Sivuston yhteydessä esitettävää mainosmateriaalia.

Pilvipalveluun mahdollisesti sisältyvät Asiakkaan käytössä olevat laitteet vaihdetaan ja korjataan niiden normaali kulumisen huomioon ottaen. Jos asiakas aiheuttaa laitteille vahinkoa, asiakas on velvollinen korvaamaan Toimittajalle uuden vastaavan laitteen hankintahinnan. Asiakas ei saa ylläpitää, muuttaa tai muokata laitteita tai niihin liittyviä ohjelmistoja ilman Toimittajan kirjallista suostumusta.

Pilvipalvelun kapasiteetin koko on rajoitettu Kohdeympäristössä. Mikäli kapasiteetin käyttö ylittää määritellyt rajat, on Toimittajalla oikeus estää Asiakkaalta ylimenevän kapasiteetin käyttö.

Pilvipalvelu, mahdolliset ohjelmistot ja käyttöoikeudet ohjelmistoihin toimitetaan "sellaisinaan" ja "sellaisena kun ne ovat saatavilla". Pilvipalvelun käyttö pyritään tarjoamaan jatkuvasti periaatteen 24/7 mukaisesti, pois lukien tilapäiset palvelukatkokset, jotka voivat johtua Pilvipalvelun ylläpito-, päivitys- tai korjaustoimenpiteistä taikka Pilvipalvelun saatavuuden, suorituskyvyn, palautettavuuden, tietoturvan tai hallittavuuden varmistamiseksi tai palauttamiseksi tehtävistä toimenpiteistä tai muista vastaavista katkoksista. Toimittajalla ei ole korvausvelvollisuutta katkoksista. Toimittaja ilmoittaa asiakkaalle katkoksista etukäteen, jos se on kohtuudella mahdollista.

Toimittajalla ei myöskään ole velvollisuutta korjata sellaisia virheitä, vikoja ja häiriöitä, jotka johtuvat asiakkaan tai jonkun muun käyttäjän tai kolmannen osapuolen vastattavasta syystä, kuten Palvelun virheellisestä käytöstä, huolimattomuudesta Pilvipalvelun tai Palvelun käyttöön liittyvien laitteiden käyttöä koskevien ohjeiden noudattamisessa tai Pilvipalvelun ja Sopimuksen piiriin kuulumattomista laitteista, ohjelmistoista, asetuksista, määräyksistä, yhteyksistä tai muista Pilvipalveluiden käyttämisen edellytyksistä.

Pilvipalvelu voi tukea rajoitettua määrää käyttöjärjestelmiä ja voi vaatia tiettyjä apuohjelmistoja mukaan lukien asiakasohjelmistot ja laitteet. Tuetut laitteiden ja ohjelmistojen yhdistelmät saattavat muuttua Sopimuksen aikana ja Asiakkaan tulee noudattaa muutoksia omalla kustannuksella. Toimittaja ei vastaa Asiakkaan laitteistojen, ohjelmistojen tai muun toimintaympäristön mahdollisista muutoksista tai muutoksiin liittyvistä kustannuksista.

Toimittaja ilmoittaa muutoksista etukäteen, jos muutos vaikuttaa Pilvipalveluun ja ilmoittaminen on kohtuudella mahdollista.



## 11. Palvelun keskeytys ja muutokset

Toimittajan tuotantoympäristön asennus-, muutos-, ja huoltotoimenpiteiden aikataulusta ("Toimittajan Huoltoikkuna") ilmoitetaan Toimittajan verkkosivuilla.

Lisäksi Pilvipalvelussa voi olla tilapäisiä palvelukatkoja, jotka voivat johtua Pilvipalvelun saatavuuden, suorituskyvyn, palautettavuuden tai hallittavuuden varmistamiseksi tai palauttamiseksi tehtävistä toimenpiteistä tai muista vastaavista katkoksista. Toimittaja ilmoittaa Asiakkaalle katkoksista, jos se on kohtuudella mahdollista.

Edellä sovitun lisäksi Toimittajalla on oikeus keskeyttää Palveluiden tuottaminen yleisen tietoliikenneverkon asennus-, muutos- tai huoltotoimenpiteiden taikka Palveluihin kohdistuvan tietoturvauhan vuoksi tai jos laki tai viranomais määräys tätä edellyttää. Jos Toimittaja keskeyttää Palveluiden tuottamisen tässä kohdassa mainitusta syystä, Toimittaja ilmoittaa keskeytyksestä ja keskeytyksen kestosta Asiakkaalle mahdollisuuksien mukaan etukäteen.

Toimittajalla on oikeus Asiakasta kuulematta estää Asiakkaan pääsy Palveluihin, jos Toimittaja perustellusti epäilee Asiakkaan kuormittavan tai käyttävän Palveluita tavalla, joka vaarantaa Palveluiden tuottamisen Toimittajan muille asiakkaille tai käyttäjille tai Asiakas rikkoo Kolmansien Osapuolien Käyttöoikeuksien ehtoja. Toimittajan on ilman aiheutonta viivästystä ilmoitettava Asiakkaalle pääsyn estämisen syistä.

Toimittajalla on oikeus tehdä Palveluihin muutos, joka:

- kohdistuu Palveluiden tuotantoympäristöön eikä vaikuta huonontavasti Palveluiden sisältöön,
- on tarpeen Palveluihin kohdistuvan tietoturvauhan torjumiseksi,
- johtuu laista tai viranomais määräyksestä, tai
- johtuu siitä, että Kolmansien Osapuolien Käyttöoikeuksien toimittaja muuttaa ohjelmistotuotteitaan, sopimusehtojaan tai tietojärjestelmiään.

Jos Toimittaja tekee Palveluihin tässä kohdassa tarkoitetun muutoksen, Toimittaja ilmoittaa muutoksesta Asiakkaalle hyvissä ajoin etukäteen tai, ellei tämä ole kohtuudella mahdollista, viipymättä sen jälkeen, kun Toimittaja on saanut tiedon kyseisestä seikasta. Toimittajalla on oikeus tehdä Palveluihin muu kuin edellä mainittu muutos ilmoitettuaan siitä Asiakkaalle etukäteen.

Asiakkaan pyynnöstä tehdyistä muutoksista veloitetaan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti. Asiakas voi pyytää Toimittajaa sulkemaan Palvelun. Sulkemisesta ja uudelleen avaamisesta voidaan veloittaa kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukainen maksu.

Toimittajalla on koska tahansa oikeus poistaa mikä tahansa Palvelu palveluvalikoimastaan, mikäli sen tuottamista ei voida jatkaa ulkopuolisen tekijän vuoksi (esimerkiksi viranomais määräykset, Kolmansien Osapuolien Käyttöoikeuden päättyminen kolmannen osapuolen ehtojen mukaisesti tai kohdassa 17 Ylivoimainen este mainittu syy).

## 12. Virheet ja Virheiden korjaus

Palvelussa katsotaan olevan virhe ("Virhe"), jos se olennaisesti poikkeaa Toimittajan palvelukuvauksen tai palvelukuvauksen puuttuessa Toimittajan verkkosivun määrittelemistä ominaisuuksista ja poikkeama olennaisesti haittaa Palvelun käyttöä.

Asiakas on velvollinen ilmoittamaan Virheestä heti sen huomattuaan, viimeistään kuitenkin kirjallisesti seitsemän (7) päivän kuluessa siitä, kun Asiakas huomasi tai hänen olisi kohtuudella pitänyt huomata Virhe. Palvelun toimintaa valvotaan ja mahdolliset Virheet korjataan niin pian kuin mahdollista.

Toimittajalla ei ole velvoitetta korjata Virhettä, joka on aiheutunut

- virheellisestä tai sopimuksenvastaisesta käytöstä,
- muun kuin Toimittajan tuotteesta tai kolmannen osapuolen toimista,
- Asiakkaan tekemästä muutoksesta tai korjauksesta tai
- huolimattomuudesta Palvelun tai Palvelun käyttöön liittyvien laitteiden käyttöä koskevien ohjeiden noudattamisessa tai Palvelun ja Sopimuksen piiriin kuulumattomista laitteista, ohjelmistoista, asetuksista, määrittämisistä, yhteyksistä tai muista Palveluiden käyttämisen edellytyksistä.

Toimittaja ei vastaa kolmansien osapuolien verkoissa esiintyvistä ongelmista tai muista virheistä, taikka kolmansien osapuolien ohjelmistoissa esiintyvistä ongelmista tai muista virheistä.

Sovitun palveluajan ulkopuolisista tai Sopimukseen kuulumattomista korjaustoista sovitaan erikseen ja niistä veloitetaan Toimittajan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukainen maksu.

## 13. Käyttäjätunnukset ja salasanat

Toimittajalla on oikeus valita käyttäjälle sopiva käyttäjätunnus. Toimittajalla on oikeus muuttaa käyttäjätunnuksia ja salanoja tarpeen vaatiessa ilmoittaen tästä Asiakkaalle.

Salasanan tai käyttäjätunnuksen vaihtamisesta Asiakkaan pyynnöstä veloitetaan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukainen toimenpidemaksu.

Asiakas vastaa siitä, että sen käyttäjät säilyttävät käyttäjätunnuksensa ja salasanansa huolellisesti ja eivätkä paljasta niitä kolmansille osapuolille. Asiakas on vastuussa käyttäjätunnuksillaan ja salanoillaan tapahtuneesta Palveluiden käytöstä sekä väärinkäytösten aiheuttamista tutkinta- ja korjauskuluista ja muista vahingoista.

Asiakkaan tulee välittömästi ilmoittaa Toimittajalle salasanan tai käyttäjätunnuksen joutumisesta kolmannen osapuolen tietoon tai epäilemästään väärinkäytöstä. Asiakkaan vastuu käyttäjätunnuksella ja salasanalla tapahtuneesta Palveluiden käytöstä lakkaa, kun Toimittaja on sulkenut tunnuksen vastaanotettuaan sovittuna palveluaikana Asiakkaan ilmoituksen puhelimitse tai kuitattuaan Asiakkaan sähköisen ilmoituksen asiasta tai havaittuaan muuten väärinkäytön.

## 14. Hinnat ja laskutus

Palvelua koskevat hinnat on esitetty ja laskutetaan euroissa, ellei toisin ole kirjallisesti sovittu. Hinnat eivät sisällä arvonlisäveroa, jollei toisin ole ilmoitettu. Hintoihin lisätään kulloinkin voimassaoleva arvonlisävero ja muut mahdolliset verot, tullit ja muut niiden kaltaiset maksut.

Maksuehto on neljätoista (14) päivää laskun päivämäärästä, jollei Sopimuksessa ole toisin sovittu. Toimittajalla on oikeus katkaista asiakkaan Palvelu, mikäli maksua ei ole suoritettu neljätoista (14) päivän kuluessa Toimittajan huomautettua asiasta kirjallisesti.

Asiakkaan on esitettävä laskua koskevat huomautukset seitsemän (7) päivän kuluessa siitä päivästä, jolloin lasku on saapunut Asiakkaalle. Lasku katsotaan saapuneeksi Asiakkaalle viimeistään 7 (seitsemän) päivän kuluessa sen lähettämisestä Asiakkaan ilmoittamaan osoitteeseen.

Maksun viivästyessä viivästyskorko on korkolain mukainen. Toimittajalla on lisäksi oikeus periä perintäkustannukset ja kulloisenkin hinnaston mukainen maksukehotusmaksu sekä maksun viivästymisen johdosta suljetun Palvelun uudelleenavausmaksu.

Toimittajalla on oikeus veloittaa erikseen Asiakkaan kirjallisesti tai suullisesti tilaama Palveluun kuulumaton työ henkilötöyhinnaston veloitusperiaatteiden mukaisesti.

Palvelut laskutetaan tilauksen yhteydessä tai Sopimuksessa sovitun laskutuskauden mukaisissa jaksoissa. Toimittajalla on oikeus veloittaa Asiakkaan antamista vääristä tiedoista tai muusta vastaavasta Asiakkaasta johtuvasta syystä aiheutuvat lisäkustannukset henkilötöyhinnastonsa mukaisesti.

Toimittajalla on oikeus muuttaa Palvelujen hintoja. Uudet hinnat astuvat voimaan seuraavassa laskutusjaksossa. Asiakkaalla on tällöin oikeus kirjallisesti irtisanoa Palvelu päättymään ennen uuden hinnoittelun voimaantulua. Toimittajalla on oikeus muuttaa Kolmansien Osapuolien Käyttöoikeuksien hintoja niiden lisenssinantajien hinnanmuutosten mukaisesti. Toimittajalla on oikeus tarkistaa palvelun hintoja välittömästi, mikäli Toimittajalle aiheutuu kustannuksia johtuen lakien, säädösten tai viranomaisvaatimusten muutoksista.

## 15. Vahingonkorvaus ja vastuurajoitukset

Toimittaja ei vastaa välillisestä tai epäsuorasta vahingosta. Välillisenä vahinkona pidetään esimerkiksi saamatta jäänyttä voittoa tai vahinkoa, joka johtuu tuotannon tai liikevaihdon vähentymisestä tai keskeytymisestä tai kolmannelle osapuolelle olevien velvoitteiden täyttymättä jäämistä.

Toimittaja ei vastaa Asiakkaan tietojen tai tiedostojen tuhoutumisesta, katoamisesta tai muuttumisesta ja tästä aiheutuneesta vahingosta tai kuluista, kuten tiedostojen uudelleen luomisen aiheuttamista kustannuksista.

Toimittajan vahingonkorvausvelvollisuus Sopimuksesta johtuvista tai siihen liittyvistä vahingoista Sopimuskauden aikana on kaikissa tilanteissa yhteensä enintään Palvelun yhden (1) kuukauden palvelumaksuja vastaava summa (mukaan lukien hinnan alennukset ja palautukset kuten mahdolliset palvelutasosanktiot).

Vaatimukset Toimittajaa kohtaan on tehtävä viimeistään kuukauden kuluttua vahinkotapahtumasta, jollei laista tai säädöksestä muuta johdu.

## 16. Sopimuksen siirtäminen

Asiakkaalla ei ole lupaa siirtää Sopimusta kolmannelle osapuolelle ilman Toimittajan kirjallista suostumusta.

Toimittajalla on oikeus siirtää Sopimus ja/tai Palvelut kolmannelle osapuolelle.

## 17. Muutokset sopimusehtoihin

Toimittajalla on oikeus muuttaa Sopimuksen ehtoja.

Tilanteessa jossa muutos olennaisesti lisää Asiakkaan velvollisuuksia tai vähentää Asiakkaan oikeuksia ja jos muutos ei johdu lain muutoksesta tai viranomaisen määräyksestä on Asiakkaalla muutosten ilmoitettuun voimaantulopäivään mennessä oikeus kirjallisesti irtisanoa Palvelu, ja irtisanominen tulee voimaan siinä tapauksessa, että Toimittaja Asiakkaan irtisanomisilmoituksen saatuaan vahvistaa sopimusmuutosten tulevan voimaan.

Mikäli muutos johtuu lain muutoksesta tai viranomaisen määräyksestä, voi muutos tulla voimaan ennen kyseisen määräajan päättymistä, tällöin Asiakkaalle ei muodostu oikeutta irtisanoa Palvelu muutoin kuin näissä Yleisissä Sopimusehdoissa on kuvattu.

## 18. Sopimuksen purkaminen

Toimittajalla on oikeus purkaa Sopimus kokonaan tai osittain jos Asiakas ei suorita erääntynyttä ja perusteeltaan oikeaa maksua kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa maksun erääntymistä koskevasta kirjallisesta huomautuksesta.

Toimittajalla on oikeus purkaa Sopimus välittömästi kirjallisella ilmoituksella, mikäli Asiakas rikkoo sopimusehtoja, Asiakkaan tiedot eivät ole oikeat, Asiakasta ei tavoiteta hänen ilmoittamiensa yhteystietojen perusteella tai Palvelun tuottamista ei voida jatkaa ulkopuolisen tekijän vuoksi (esimerkiksi viranomaismääräykset, Kolmansien Osapuolien Käyttöoikeuden päättymisen tai kohdassa 19 Ylivoimainen este mainittu syy). Tällöin Asiakkaalle hyvitetään käyttämättä jääneen ajan palvelumaksut vähennettynä Toimittajalle mahdollisesti aiheutuneilla kustannuksilla.

Toimittajan olennaisesti rikottua Sopimusta, tulee Asiakkaan huomauttaa siitä kirjallisesti ja vaatia sopimusrikkomuksen korjaamista. Jos sopimusrikkomusta ei ole korjattu tai korjaavista toimenpiteistä ole sovittu neljäntoista (14) päivän kuluessa huomautuksen esittämisestä, on Asiakkaalla oikeus irtisanoa Sopimus päättymään kuudenkymmenen (60) päivän irtisanomisajalla.

Toimittaja on oikeutettu purkamaan Sopimuksen välittömin vaikutuksin, jos Asiakas on haettu konkurssiin tai selvitystilaan, määrätty velkasaneeraukseen, lopettaa maksujen suorittamisen tai katsotaan muutoin maksukyvyttömäksi.

Mikäli Toimittajalla on oikeus purkaa Sopimus, on Toimittajalla oikeus vaihtoehtoisesti sulkea Palvelu. Mikäli Toimittaja sulkee Palvelun, on sillä oikeus myöhemmin myös saman tapahtuman perusteella myös purkaa Sopimus.

## 19. Ylivoimainen este

Toimittaja ei vastaa viivästyksestä, Virheestä tai vahingosta, joka johtuu sen vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta esteestä, joita sen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimuksentekohetkellä ja jonka seurauksia se ei kohtuudella voi välttää tai voittaa.

Ylivoimaisena esteenä pidetään muun muassa sotaa, kapinaa, poikkeustilaa, tulipaloo, maanjäristystä, ukonilmaa, myrskyä, tulvaa tai muuta luonnonmullistusta, ydinonnettomuutta, yleisen liikenteen, yleisen tietoliikenteen tai yleisen sähkönjakelun keskeytystä, viranomaismääräystä, vesivahinkoa, energian tai muun olennaisen tuotannon tekijän saatavuuden keskeytystä, tuonti- tai vientikieltoa, lakkoa, työsulkua, boikottia tai muuta työtaistelutoimenpidettä tai häiriöitä Internet- tai muussa vastaavassa verkossa. Työtaistelutoimenpide katsotaan ylivoimaiseksi esteeksi myös silloin, kun Toimittaja on itse sen kohteena tai siihen osallisena.

Toimittajan alihankkijaa kohdannut ylivoimainen este katsotaan myös vapautumisperusteeksi.

## 20. Muut ehdot

Asiakas sitoutuu pitämään luottamuksellisena kaikki Sopimukseen, Palveluun ja/tai sen hinnoitteluun liittyvät tiedot, myös Sopimuksen voimassaolon päätyttyä. Asiakas vastaa siitä, että hänen palveluksessaan toimivat työntekijät tai muut Palvelun käyttöön liittyvät tahot noudattavat näitä ehtoja.

Toimittajalla on oikeus teettää tehtäviään alihankkijoilla.

Painetuissa tai sähköisissä markkinointimateriaaleissa, esitteissä tai muissa materiaaleissa esitetyt tiedot tulevat osaksi Sopimusta vain erikseen niistä kirjallisesti sovittaessa.

Mikäli jokin näiden Yleisten Sopimusehtojen ehto katsotaan pätemättömäksi tai täytäntöönpanokelvottomaksi, tämä ei vaikuta minkään muun ehdon pätevyyteen tai täytäntöönpanokelpoisuuteen.

## 21. Sovellettava laki ja erimielisyydet

Sopimukseen sovelletaan Suomen lakia pois lukien sen lainvalintasäännöt.

Mikäli Asiakas on kuluttaja, ratkaistaan Sopimuksesta aiheutuvat riidat Helsingin kärjäoikeudessa Suomen lain mukaan.

Mikäli Asiakas ei ole kuluttaja, ratkaistaan Sopimuksesta aiheutuvat riidat lopullisesti välimiesmenettelyssä Keskuskauppakamarin välityslautakunnan sääntöjen mukaisesti. Riidan ratkaisee yksi välimies. Osapuolet sitoutuvat pitämään välimiesmenettelyyn liittyvät tiedot sekä materiaalin luottamuksellisina, mukaan lukien kyseisen menettelyn olemassaolo, kirjalliset ja suulliset todisteet, lausunnot ja muu materiaali sekä välitystuomio, pois lukien välitystuomion mahdollinen täytäntöönpano siltä osin kuin se on tarpeen.

Edellä mainitusta poiketen Toimittajalla on oikeus periä erääntyneitä maksuja ja hakea turvaamistointa missä tahansa yleisessä tuomioistuimessa.