

MCARE OY:N YLEISET PALVELUEHDOT

päivitetty 21.05.2018

Näitä mcare Oy:n yleisiä palveluehtoja ("Ehdot") sovelletaan mcare Oy:n (y-tunnus 2290861-8) ("MCARE") asiakkailleen ("Asiakas") tarjoamiin huolto palveluihin ("Palvelu"). Näiden Ehtojen lisäksi Palveluun saatetaan soveltaa erityisehtoja ("Erityisehdot") jotka toimitetaan asiakkaalle. Erityisehdoissa voidaan sopia näiden Ehtojen yksittäisten määräysten muuttamisesta tai poissulkemisesta. Näistä Ehdoista ja Palvelua koskevista mahdollisista Erityisehdoista käytetään jäljempänä nimitystä "Sopimus". Tämän dokumentin sisällön lisäksi palveluissa noudatetaan ja sovelletaan lisäksi IT2018 YSE – yleisiä sopimusehtoja sekä IT2018 EHK – erityis ehtoja henkilötietojen käsittelystä.

I. KAIKKIA PALVELUITA KOSKEVAT YLEISET EHDOT

1 MCAREN VELVOLLISUUDET

1.1 MCARE vastaa siitä, että sen vastuulla olevat työt ja toimenpiteet tehdään Sopimuksen mukaisesti, huolellisesti, tehtävän edellyttämällä ammattitaidolla sekä laitteiden valmistajan ohjeiden ja määräysten mukaisesti.

1.2 MCAREN on Asiakkaan pyytäessä yksilöitävä tekemänsä toimenpiteet.

2 ASIAKKAAN VELVOLLISUUDET

2.1 Asiakas vastaa siitä, että se antaa MCARELLE riittävät, olennaiset ja oikeat tiedot Palvelun suorittamista varten. Asiakas vastaa MCARELLE antamistaan tiedoista ja ohjeista.

3 PALVELUN SUORITTAMINEN

3.1 Palvelu on suoritettava sovitusti ajallaan, huolellisesti sekä ammattitaitoisista henkilökuntaa käyttäen. MCARElla on oikeus käyttää Palvelun suorittamisessa alihankkijoita. Tällöin MCARE vastaa alihankkijoiden työstä kuin omastaan.

3.2 Palvelu katsotaan suoritetuksi, kun se on Sopimuksen mukaan suoritettu loppuun tai MCARE ilmoittaa suorittaneensa sen loppuun.

3.3 Asiakkaan on ilmoitettava huomautuksensa Palvelun suorittamisesta kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa Palvelun loppuun suorittamisesta. Palvelu katsotaan hyväksytyksi, mikäli Asiakas ei tee kirjallista huomautusta mainitun kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa. Mikäli MCAREN on Sopimuksen mukaan tai muusta syystä toimitettava kirjallisia ilmoituksia, selvityksiä, väli- tai muita raportteja ennen Palvelun suorittamisen päättymistä, Asiakkaan on ilmoitettava huomautuksensa neljäntoista (14) päivän kuluessa tässä mainitun kirjallisen ilmoituksen, selvityksen, väli- tai muun raportin saamisesta. Palvelu katsotaan tältä osin hyväksytyksi, mikäli Asiakas ei tee kirjallista huomautusta tässä mainitun neljäntoista (14) päivän kuluessa.

4 HINTA JA MAKSUEHDOT

4.1 Palvelun hinnat ilmoitetaan MCAREN kulloinkin olevassa palveluhinnastossa tai sovitaan erikseen Asiakkaan kanssa.

4.2 Palveluhinnat maksetaan palvelun tilaushetkellä tai laitetta lunastettaessa MCAREN kulloinkin voimassaolevien käytäntöjen mukaan verkkomaksuna, käteisellä, luottokorttimaksulla tai muuta MCAREN hyväksymää maksutapaa käyttäen.

4.3 Mikäli Asiakas on MCAREN hyväksymä laskutusasiakas, voidaan palvelu maksaa laskulla, maksuehto on tällöin seitsemän (7) päivää laskun päivämäärästä. Viivästyskorko määräytyy korkolain (633/1982) mukaan.

5 SALASSAPITO

5.1 Sopijapuolet sitoutuvat pitämään luottamuksellisina Toimeksiannon suorittamisen yhteydessä saamansa tiedot toistensa liike- tai ammattisalaisuuksista. Luottamuksellisia ovat sellaisiksi

merkityt tiedot sekä tiedot, jotka Sopijapuolen olisi tullut asiayhteydestä ymmärtää luottamuksellisiksi.

5.2 Sopijapuolilla on oikeus hyödyntää Palvelun suorittamisen yhteydessä hankkimaansa tai saamaansa ammattitaitoa ja kokemusta.

5.3 Tähän Ehtojen kohtaan 5 liittyvät oikeudet ja velvoitteet jäävät voimaan Sopimuksen päättymisen jälkeenkin.

6 VAHINGONKORVAUS JA VASTUUNRAJOITUKSET

6.1 Sopijapuoli vastaa toiselle Sopijapuolelle Sopimusta tai Ehtoja rikkomalla aiheuttamastaan välittömästä vahingosta. Kumpikaan Sopijapuoli ei vastaa toiselle Sopijapuolelle aiheuttamastaan välillisestä tai epäsuorasta vahingosta. Välillisiksi vahingoiksi luetaan myös tietojen tai tiedostojen tuhoutumisesta, katoamisesta tai muuttumisesta ja tästä aiheutuneista vahingoista ja kuluista kuten tiedostojen uudelleen luomisesta aiheutuneet kustannukset.

6.2 Sopijapuoli vastaa välillisistä vahingoista kuitenkin silloin, jos vahinko on aiheutettu törkeän huolimattomasti tai tahallaan.

6.3 Kaikkien vahinkojen osalta Sopijapuolten vastuuta Palveluun perustuvasta vahingosta on enintään MCARELLE kyseisen Palvelun perusteella suoritettujen maksujen yhteismäärä.

6.4 Kumpikaan Sopijapuoli ei vastaa viivästyksistä ja vahingoista, jotka johtuvat Sopijapuolen vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota tämän ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimuksentekohetkellä, ja jonka seurauksia tämä ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää tai voittaa. Sopijapuolen on viipymättä ilmoitettava ylivoimaisesta esteestä kirjallisesti toiselle Sopijapuolelle, samoin kuin esteen lakattua.

7 YLIVOIMAINEN ESTE

7.1 MCARE ei vastaa viivästyksistä ja vahingoista, jotka johtuvat hänen vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimuksentekohetkellä ja jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää tai voittaa. Lakko, sulku, boikotti ja muu työtaistelutoimenpide katsotaan ylivoimaiseksi esteeksi myös silloin, kun sopijapuoli on itse sen kohteena tai siihen osallisena.

7.2 MCAREN alihankkijaa kohdannut ylivoimainen este katsotaan myös vapauttamisperusteeksi, mikäli alihankintaa ei voida ilman kohtuuttomia kustannuksia tai olennista ajanhukkaa hankkia muualta.

7.3 MCAREN on viipymättä ilmoitettava ylivoimaisesta esteestä kirjallisesti Asiakkaalle, samoin kuin esteen lakkaamisesta.

8 VOIMASSAOLO

8.1 Sopimus Asiakkaan ja MCAREN välillä syntyy, kun Asiakas MCAREN solmivat palvelua koskevan sopimuksen, tai kun Asiakas muuten tilaa MCARELTA Palvelun.

8.2 Nämä Palveluehdot ovat voimassa toistaiseksi ja MCARElla on oikeus muuttaa niitä julkaisemalla uudet Palveluehdot sivuillaan tai toimittamalla uudet Palveluehdot muuten Asiakkaalle tiedoksi.

8.3 MCARElla on kuitenkin aina oikeus lopettaa Palvelun tuottaminen, mikäli Palvelua koskevaa maksua ei ole maksettu sen

erääntyessä. Jos Palvelua koskevaa laskua ei ole maksettu 30 päivän kuluessa sen erääntymisestä, katsotaan Sopimus automaattisesti purkautuneeksi, ilman MCAREN erillistä kirjallista ilmoitusta.

8.4 MCARE voi aika ajoin lopettaa tietyt Palvelun tarjoamisen ilman, että siitä tarvitsee erikseen ilmoittaa Asiakkaalle. Mikäli MCARElla ja Asiakkaalla on voimassa oleva lopetettavaa Palvelua koskeva sopimus, sovelletaan tämän sopimuksen ehtoja.

9 SOVELLETTAVA LAKI JA ERIEDELISYYKSIEN RATKAISEMINEN

9.1 Näihin Ehtoihin ja Sopimukseen sovelletaan Suomen lakia.

9.2 Näitä Ehtoja ja Sopimusta koskevat mahdolliset erimielisyydet ratkaistaan ensisijaisesti Sopijapuolten keskinäisin neuvotteluin. Mikäli neuvotteluin ei päästä Sopijapuolia tyydyttävään ratkaisuun kolmenkymmenen (30) vuorokauden kuluessa Sopijapuolen toiselle Sopijapuolelle antamasta kirjallisesta ilmoituksesta neuvottelujen aloittamisesta, ratkaistaan asia välimiesmenettelyssä yhden välimiehen toimesta Keskuskauppakamarin välityslautakunnan sääntöjen mukaisesti. Sopijapuolet valitsevat välimiehen ja ellei yksimielisyyteen päästä, välimiehen nimittää Keskuskauppakamarin välityslauta-kunta. Välimiesmenettelyn paikka on Helsinki ja menettelyn kieli suomi.

9.3 Mikäli Asiakasta on pidettävä kuluttajansuojalain (10.1.1978/38) 1 luvun 4 §:ssä tarkoitetulla tavalla kuluttajana, ratkaistaan näitä Ehtoja ja Sopimusta koskevat mahdolliset erimielisyydet Helsingin käräjäoikeudessa.

10 MUUT EHDOT

10.1 Asiakkaalle ei ole oikeutta siirtää Sopimusta osaksikaan ilman MCAREN kirjallista suostumusta. MCARElla on oikeus käyttää alihankkijoita Ehtojen kohdan 3.1 mukaisesti ja Siirtää Sopimus osana järjestelyä, jossa MCARE liiketoiminta tai sen osa siirretään uudelle omistajalle.

10.2 MCARElla on oikeus siirtää Sopimukseen perustuvat saatavansa kolmannelle osapuolelle.

10.3 Kaikki Sopimuksen ja Ehtojen muutokset tai lisäykset on sovittava kirjallisesti, jotta ne olisivat päteviä.

II. HUOLTOPALVELUA KOSKEVAT ERITYISET EHDOT

Nämä huoltopalvelun erityiset ehdot koskevat MCAREN suorittamaa Apple-laitteiden ("Laitte") huoltopalvelua ("Huoltopalvelu") siltä osin, kuin Huoltopalvelusta ei ole sovittu erillisellä sopimuksella.

1 ASIAKKAAN VELVOLLISUUDET

1.1 Asiakas vastaa siitä, että se antaa MCARELLE riittävät, olennaiset ja oikeat tiedot Huoltopalvelun suorittamista varten. Asiakas vastaa MCARELLE antamistaan tiedoista ja ohjeista.

1.2 Ennen Laitteen toimittamista huoltoon Asiakas on velvollinen ottamaan kaikesta Laitteen tallennusvälineelle tallennetusta sisällöstä itselleen varmuuskopion, poistamaan kaikki henkilökohtaiset tiedot ja poistamaan kaikki salasanat käytöstä. Laitteen tallennusväline sisältö voidaan poistaa tai korvata ja/tai tallennusväline saatetaan alustaa uudelleen huollon yhteydessä.

2 LAITTEEN TOIMITTAMINEN HUOLTOON

2.1 Asiakas voi toimittaa Laitteen MCAREN toimipisteeseen henkilökohtaisesti tai postin/ lähetin välityksellä tai tilata noudon toimipisteestään MCAREN ekstranetin kautta (oma.mcare.fi).

2.2 MCARE ei lunasta postiennakkolähetyksiä tai matkahuollon lähetyksiä. Postiennakkolähetykset palautuvat lähettäjälle ja matkahuollon logistiikkaa käytettäessä Asiakkaan tulee vastata kustannuksista itse MCAREN toimipisteeseen saakka.

2.3 MCARE on oikeutettu veloittamaan mahdolliset kuljetuskustannukset voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

2.4 Asiakas vastaa itse Laitteen asianmukaisesta pakkaamisesta. MCARE ei korvaa mahdollisia kuljetuksen aikana aiheutuneita vaurioita, jotka johtuvat laitteen puutteellisesta pakkaamisesta tai suojaamisesta.

3 PALVELUN SUORITTAMINEN

3.1 Huoltopalvelu suorittaessaan MCARE voi oman harkintansa mukaan: (i) korjata Laitteen uusilla tai käytetyillä osilla, jotka ovat suorituskyvyltään tai luotettavuudeltaan uutta vastaavia; tai (ii) korvata Laitteen tuotteella, joka vastaa ainakin toiminnaltaan Laitetta, joka on koottu suorituskyvyltään ja luotettavuudeltaan uutta vastaavista uusista ja/tai käytetyistä osista. Korvattavaa Laitetta ei palauteta Asiakkaalle, vaan se jää MCARELLE tai toimitetaan Laitteen valmistajalle.

3.2 Laitte tai sen tilalle annettu korvaava tuote toimitetaan Asiakkaalle Huoltopalvelun jälkeen siten, että se on määritetty samalla tavalla kuin alkuperäisen oston yhteydessä tai soveltuviin päivitysten mukaisesti. MCARE voi asentaa Laitteeseen Huoltopalvelun aikana ohjelmistopäivityksiä, jotka estävät Laitteen käyttämästä järjestelmäohjelmiston aiempaa versiota. Järjestelmäohjelmiston päivityksen johdosta Laitteeseen asennetut muiden valmistajien ohjelmistot eivät ehkä ole yhteensopivia Laitteen kanssa tai toimi siinä. Asiakas on itse vastuussa kaikkien ohjelmistojen, ohjelmien, tietojen ja muiden sisältöjen uudelleenasetuksesta. Huoltopalvelu ei kata ohjelmistojen, ohjelmien, tietojen ja muiden sisältöjen palautus- ja uudelleenasetuspalveluita, ellei tästä ole nimenomaisesti sovittu Asiakkaan kanssa.

3.3 Huolletut laitteet palautetaan Asiakkaalle joko Asiakkaan ilmoittamaan kotimaiseen palautusosoitteeseen tai MCAREN toimipisteeseen, voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

3.4 Huoltopalvelu katsotaan suoritetuksi, kun Laitte on Asiakkaan saatavissa, joka MCAREN toimipisteessä Asiakkaalle ilmoitettuna päivänä tai kahden (2) arkipäivän kuluessa siitä, kun Laitte on toimitettu Asiakkaan ilmoittamaan kotimaiseen palautusosoitteeseen.

3.5 Asiakkaan on ilmoitettava huomautuksensa Huoltopalvelun suorittamisesta kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa Huoltopalvelun loppuun suorittamisesta. Huoltopalvelu katsotaan hyväksytyksi, mikäli Asiakas ei tee kirjallista huomautusta mainitun kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa.

3.6 Mikäli Asiakas ei nouda tai vastaanota kohtuullisessa ajassa huollosta palautuvaa Laitetta ja kuljetusyritys palauttaa Laitteen MCARELLE, siirtyy Laitte MCAREN omaisuudeksi kolmen (3) kuukauden kuluttua palautumispäivästä tai noutopäivästä, mikäli muuta ei ole sovittu. Uusintalähetyksistä MCARE on oikeutettu perimään kuljetuskustannukset voimassa olevan palveluhinnaston mukaisesti.

3.7 MCARE antaa huoltotyölleen kolmen (3) kuukauden takuun, joka koskee tehtyä huoltotoimenpidettä. Käytettyjä varaosia ja mahdollisia korvaavia tuotteita koskevat niiden valmistajien antamat mahdolliset takuut.