

---

# LOUNEA DATATALKKARI

## PALVELUKUVAUS

---

## Sisällysluettelo

1. YLEISKUVAUS.....	3
2. PALVELUKOMPONENTIT .....	3
2.1. Käyttöönotto ja opastus .....	3
2.2. Huolto ja asennus .....	3
2.3. Iltatyömaksu.....	3
2.4. Kilometrikorvaus .....	4
3. PALVELUN RAJOITUKSET .....	4
4. TOIMITUS JA KÄYTTÖÖNOTTO .....	4
4.1. Palvelun toimitustapa ja -aika.....	4
4.2. Palvelun asiakkaan velvollisuudet ja vastuut.....	5
4.3. Palveluntarjoajan velvollisuudet ja vastuut .....	5
4.4. Palvelun saatavuus.....	5
5. TUKI JA YLLÄPITO .....	5
5.1. Tuki .....	5
6. PALVELUTASOT .....	6
6.1. Toimitusaika.....	6
6.2. Virheen korjaus ja takuu .....	6
7. PALVELUEHDOT .....	6
8. KÄSITTEET .....	6
9. PALVELUKUVAUKSEN MUUTTAMINEN .....	6

## 1. YLEISKUVAUS

Datatakkari on Lounea Oy:n (jäljempänä Palveluntarjoaja) tuottama asennus- ja huoltopalvelu, jossa asiakasta avustetaan internet-yhteyden sekä kodin tietotekniikka- ja elektroniikkalaitteiden asennuksessa, huollossa ja käyttöönotossa.

Palvelu on suunnattu kuluttajille. Voimassa olevat hinnat ovat hinnastossa osoitteessa <http://www.lounea.fi/>.

## 2. PALVELUKOMPONENTIT

### 2.1. Käyttöönotto ja opastus

Palvelu sisältää yksittäisiä tietoteknisen- tai viihde-elektroniikkalaitteen käyttöönotto-, opastus- tai huoltotoimenpiteitä. Toimenpiteet voivat olla esimerkiksi tietokoneen tai vastaavan ohjelmiston tai lisälaitteen asennus ja/tai käyttöönotto, langattoman WLAN-yhteyden asetusten määrittely, laajakaistan käyttöönotto tai muu yksittäinen asennustoimenpide (esim. mobiililaitteen sähköpostitilin käyttöönotto). Viihde-elektroniikkalaitteissa toimenpiteitä voivat olla muun muassa television, digisovittimen tai iptv-pohjaisen viihdepalvelun asennus, käyttöönotto tai järjestelmän asetusten optimointi.

### 2.2. Huolto ja asennus

Palvelu sisältää yksittäisiä tietoteknisen- tai viihde-elektroniikkalaitteen huolto- tai asennustoimenpiteitä. Toimenpiteet voivat olla esimerkiksi tietokoneen vuosihuolto, joka sisältää tietokoneen rekisterien siivouksen, tarvittavien päivitysten suorittamisen asennettuihin ohjelmistoihin, virusten ja haittaohjelmien poistamisen sekä WLAN-reitittimen ja yhteyksien testaaminen. Viihde-elektroniikkalaitteissa toimenpiteitä voivat olla muun muassa taulu-TV:n asentaminen seinälle, kotiteatterijärjestelmän asennus tai älykotijärjestelmien muutos- ja huoltotyöt.

### 2.3. Iltatyömaksu

Palvelu toimitetaan ensisijaisesti arkisin klo 8.00 – 17.00 välisenä aikana. Työ voidaan tehdä arkisin myös klo 17 jälkeen (klo 17.00–21.00), jos siitä on erikseen sovittu. Iltatyöstä veloitetaan hinnaston mukainen iltatyömaksu.

## 2.4. Kilometrikorvaus

Kotikäynneistä veloitetaan hinnaston mukainen kilometrikorvaus, mikäli kohde sijaitsee yli 5 kilometrin päässä lähimmästä Lounean tai palvelua tarjoavan jälleenmyyjän palvelupisteestä. Kilometrit laskutetaan edestakaiselta matkalta koko välimatkan pituudelta.

## 3. PALVELUN RAJOITUKSET

Palvelun tukemat tietokoneen käyttöjärjestelmät ovat Microsoft Windows ja Mac OS X.

Palvelussa käsiteltävien laitteistojen sekä tiedostosisältöjen tulee olla laillisia.

Palveluntarjoaja ei korvaa asiakkaan tai kolmansien osapuolien tiedostojen tai ohjelmistojen häviämisestä tai rikkoutumisesta aiheutuneita vahinkoja. Asiakas on itse vastuussa tiedostojen, ohjelmistojen ja muun asiakkaan laitteisiin tallennetun informaation varmuuskopioinnista.

Palvelussa tuetaan POP/IMAP-pohjaisia sähköpostijärjestelmiä, ei esim. MS Exchange.

Palvelun toimittamisessa tarvittavat lisämateriaalit kuten verkkokortit, häiriösuotimet, välikaapelit, jatkojohdot, sähköverkon datasiirtimet tms. eivät sisälly palvelun hintaan, vaan ne veloitetaan erikseen voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

Palvelussa toimitettujen ja/tai käyttöön otettujen laitteiden takuusta vastaa maahantuoja ja/tai laitevalmistaja takuehtojen mukaisesti. Yleisesti takuun piiriin eivät kuulu viat, jotka johtuvat palvelun toimituksen jälkeen muutoksista laitteistoihin, sovelluksiin, ohjelmistoihin tai asetuksiin. Ylijännitteen tai ukkosen aiheuttamat viat eivät yleisesti myöskään kuulu takuun piiriin.

Jos palvelun toimituksen aikana luodaan langaton tiedonsiirtoyhteys (esim. WLAN), se testataan WLAN-reitittimen läheisyydessä. Etäisyyden kasvattaminen ja/tai esteet asiakaslaitteen (tietokone, älypuhelin, jne.) ja WLAN-reitittimen välissä saattavat heikentää tiedonsiirtoyhteyden laatua tai katkaista sen.

Tietokoneille voidaan tehdä toimenpiteitä myös etäyhteyden avulla. Tämä edellyttää, että asiakas asentaa etäyhteyttä varten vaadittavan ohjelmiston, ja tietokoneella on toimiva internet-yhteys. Virusten ja haittaohjelmien poisto ei onnistu etäyhteyden avulla.

## 4. TOIMITUS JA KÄYTTÖNOTTO

### 4.1. Palvelun toimitustapa ja -aika

Palvelu toimitetaan asiakkaalle, joko asiakkaan kotona, etäyhteyden avulla tai Lounean toimipisteessä (Salo, Somero, Forssa). Palvelu toimitetaan mahdollisuuksien mukaan yhdellä kertaa tämän palvelukuvauksen mukaisin edellytyksin.

Palvelu voidaan toimittaa asiakkaalle myös asiakkaan haluamassa käyttöpaikassa Lounean toimialueella, palvelun saatavuuden mukaisesti. Kotikäynnistä peritään palvelumaksun lisäksi kilometrikorvaus, pois lukien kiinteähintaiset käyttöönottopalvelut, joka sisältävät myös matkakulut.

Palvelu toimitetaan ensisijaisesti arkisin klo 8.00 – 17.00 välisenä aikana. Palvelu voidaan toimittaa, asiakkaan niin toivoessa, myös arki-iltaisoin klo 17.00 - 21.00 välisenä aikana hinnaston mukaista korvausta vastaan. Palvelu toimitetaan maksimissaan viiden arkipäivän kuluessa tilauksesta. Datatalkkari ottaa yhteyden asiakkaaseen ja sopii erikseen tarkan ajankohdan ja paikan toimitukselle.

## **4.2. Palvelun asiakkaan velvollisuudet ja vastuut**

Asiakas itse vastaa asennettavien laitteiden, ohjelmistojen, lisenssien sekä muun tarpeiston hankkimisesta, toiminnallisuudesta sekä soveltuvuudesta käyttötarkoitukseen. Asiakkaan tulee omistaa tai hänellä tulee olla käyttöoikeus palvelun aikana käsiteltäviin laitteistoihin. Asiakkaan on oltava läsnä sovittuna ajankohtana sekä koko palvelun toimituksen ajan.

Asiakkaalla on oltava palvelun kohteena olevien käyttöjärjestelmien, ohjelmistojen tai palveluiden (esim. sähköposti) asennusmediat (CD/DVD tms.), tarvittavat käyttöoikeus-lisenssit ja/tai sarjanumerot, tilitiedot sekä mahdollinen pääkäyttäjän salasana.

Lisenssien tulee olla laillisia, vastata ohjelmistoja ja käyttöjärjestelmiä sekä voimassa.

## **4.3. Palveluntarjoajan velvollisuudet ja vastuut**

Palvelun toimittava asiantuntija on vaitiolovelvollinen tietoonsa tulleista asiakkaan tiedoista/tunnisteista, ja sitoutuu olemaan käyttämättä niitä väärin tai saattamasta niitä kolmannen osapuolen tietoon.

## **4.4. Palvelun saatavuus**

Palvelut ovat saatavilla Lounean toimialueella. Lounean palvelupisteistä palvelut voidaan toimittaa Forssan, Salon, Someron, Loimaan, Sastamalan palvelupisteissä.

# **5. TUKI JA YLLÄPITO**

## **5.1. Tuki**

Palvelun tukeen ja ylläpitoon liittyvissä asioissa yhteydenotot Palveluntarjoajan maksuttomaan tekniseen asiakaspalveluun puh. 0800 30304 tai sähköpostilla [viat@lounea.fi](mailto:viat@lounea.fi). Virheilmoituksen

vastaanotossa palveluntarjoaja noudattaa 24/7/365 periaatetta, virheilmoituksen voi jättää mihin kellonaikaan tahansa, joka päivä ympäri vuoden.

## 6. PALVELUTASOT

### 6.1. Toimitusaika

Asennus- ja huoltotoimista sovitaan aina asiakkaan kanssa tapauskohtaisesti.

### 6.2. Virheen korjaus ja takuu

Palvelussa esiintyvän virheen korjaus suoritetaan toimittajan kuluttajatuotteiden peruspalvelutason määrittelyn mukaisesti.

Korjaustoimet suoritetaan palveluntarjoajan virheenkorjausprosessin mukaisesti, virheen vakavuuden perusteella. Virheiden korjaus pyritään aloittamaan 48 tunnin kuluessa.

## 7. PALVELUEHDOT

Tässä palvelussa noudatetaan Lounean yleisiä sopimusehtoja kuluttajille.

Muilta osin sovelletaan kulloinkin voimassa olevia Lounean yleisiä toimitusehtoja ja palveluiden erityisehtoja. Nämä dokumentit löytyvät Palveluntarjoajan verkkosivuilta ([www.lounea.fi](http://www.lounea.fi)) tai asiakaspalvelusta.

## 8. KÄSITTEET

- **WLAN** Wireless Local Area Network, langaton lähiverkkotekniikka
- **IPTV-palvelu** Internetin ylitse toimiva ip-pohjainen TV-palvelu, esim. Watson / Lounea Viihde

## 9. PALVELUKUVAUKSEN MUUTTAMINEN

Palveluntarjoaja voi muuttaa tätä palvelukuvausta ilman eri ilmoitusta.