Lounea Yritysratkaisut Oy:n yleiset sopimusehdot yrityksille ja yhteisöille

Voimassa 1.11.2026 alkaen

1. SOVELTAMINEN

1.1. Näitä yleisiä sopimusehtoja sovelletaan toimittajan yrityksille ja yhteisöille tarjoamiin palveluihin. Näitä yleisiä sopimusehtoja sovelletaan myös muulloin, jos niin on sovittu.

1.2. Palveluun voi soveltua näiden yleisten sopimusehtojen lisäksi muita sopimusehtoja. Jos nämä yleiset sopimusehdot ovat ristiriidassa palveluryhmä-, palvelu- tai kampanjakohtaisten sopimusehtojen kanssa, sovelletaan ensisijaisesti palveluryhmä-, palvelu- tai kampanjakohtaisia sopimusehtoja.

2. MÄÄRITELMÄT

2.1. **Asiakas** tarkoittaa yritystä, yhteisöä tai muuta tahoa, joka tekee tai on tehnyt sopimuksen toimittajan kanssa.

2.2. **Asiakkaan aineisto** tarkoittaa asiakkaan palveluun syöttämiä tai palvelussa käsiteltäväksi antamia tietoja, aineistoja, viestejä ja ohjeita. Asiakkaan aineistolla ei tarkoiteta palvelun tuottamisessa, valvonnassa, tietoturvassa, ylläpidossa tai kehittämisessä syntyviä teknisiä loki-, analytiikka- tai metatietoja.

2.3. **Lainsäädäntö** tarkoittaa sellaisia kulloinkin voimassa olevia lakeja, asetuksia, viranomaisen määräyksiä ja päätöksiä sekä muita oikeusohjeita, jotka ovat pakottavia.

2.4. **Palvelu** tarkoittaa sopimuksen kohteena olevaa (a) viestintä-, asennus-, huolto-, ylläpito-, tuki-, konsultointi- tai ohjelmistopalvelua tai muuta palvelua; (b) käyttöoikeutta tai muuta vastaavaa oikeutta; taikka (c) laitetta, ohjelmistoa tai muuta hyödykettä.

2.5. **Sopijapuolet** tarkoittaa asiakasta ja toimittajaa yhdessä.

2.6. **Sopijapuoli** tarkoittaa asiakasta tai toimittajaa erikseen ja yksilöimättä.

2.7. **Sopimus** tarkoittaa palvelua koskevaa sopijapuolten välistä sopimusta.

2.8. **Tekoälyasetus** tarkoittaa Euroopan parlamentin ja neuvoston asetusta (EU) 2024/1689 tekoälyä koskevista yhdenmukaistetuista säännöistä, sellaisena kuin se on kulloinkin voimassa, sekä sitä täydentävää soveltuvaa kansallista lainsäädäntöä.

2.9. **Tekoälyjärjestelmällä** tarkoitetaan sitä, mitä tekoälyasetuksessa kulloinkin säädetään. **Suuririskisellä tekoälyjärjestelmällä** tarkoitetaan tekoälyjärjestelmää, jota pidetään tekoälyasetuksen perusteella suuririskisenä.

2.10. **Toimittaja** tarkoittaa Lounea Yritysratkaisut Oy:n tai sen kanssa kulloinkin samaan konserniin kuuluvaa tahoa.

3. SOPIMUKSEN TEKEMINEN

3.1. Sopimus tulee voimaan, kun toimittaja on hyväksynyt asiakkaan tilauksen esimerkiksi toimittamalla tilausvahvistuksen tai avaamalla palvelun.

3.2. Toimittajalla on oikeus hankkia tarvittavat luottotiedot luottotietoja rekisteröiviltä tahoilta.

3.3. Toimittajalla on oikeus vaatia sopimuksen voimaantulon edellytyksenä taikka maksuviivästyksestä tai vastaavasta perustellusta syystä myös sopimuksen tekemisen jälkeen, että asiakas suorittaa toimittajan määrittämän ennakkomaksun tai asettaa toimittajan hyväksymän vakuuden toimittajan määräämässä ajassa. Ennakkomaksulle tai vakuudelle ei makseta korkoa. Toimittajalla on oikeus realisoida vakuus kertyneine tuottoineen ja sijaan tulleine varoineen parhaaksi katsomallaan tavalla erääntyneiden saataviensa sekä perimis- ja oikeudenkäyntikulujen kattamiseksi. Asiakas vastaa vakuuden hoito- ja realisointikustannuksista.

3.4. Toimittajalla on oikeus asettaa sopimuksen voimaantulon edellytykseksi käyttö- tai luottoraja. Käyttö- tai luottorajan asettaminen ei vapauta asiakasta velvollisuudesta suorittaa palvelun käytöstä aiheutuneet maksut, vaikka maksujen määrä ylittäisi käyttö- tai luottorajan.

4. PALVELUN TOIMITTAMINEN JA KÄYTTÖ

4.1. Sopijapuoli vastaa siitä, että sen vastuulla olevat asiat suoritetaan sopimuksen mukaisesti ja huolellisesti.

4.2. Toimittaja on velvollinen toimittamaan vain sopimuksessa nimenomaisesti sovitut palvelut. Asiakas vastaa muista kuin sopimuksessa nimenomaisesti sovituista palveluista, oikeuksista, laitteista, ohjelmistoista tai muista hyödykkeistä mukaan lukien niiden hankkiminen, asentaminen ja ylläpito, lainsäädännönmukaisuus, toimivuus, yhteensopivuus ja häiriöttömyys sekä tietoturva, suojaaminen ja päivittäminen.

4.3. Toimittaja vastaa siitä, että palvelu on sopimuksen ja Suomen lainsäädännössä asetettujen vaatimusten mukainen. Toimittaja ei vastaa palvelun soveltuvuudesta asiakkaan käyttötarkoitukseen.

4.4. Toimitusaika sovitaan kirjallisesti. Ellei toimitusaikaa ole sovittu kirjallisesti, palvelu on toimitettava kohtuullisessa ajassa sopimuksen voimaantulosta.

4.5. Palvelun toimittamisen edellytyksenä on, että (a) asiakas toimittaa mahdollisen ennakkomaksun tai vakuuden; (b) viranomaisilta, kiinteistönomistajilta tai muilta kolmansilta osapuolilta mahdollisesti tarvittavat luvat tai suostumukset saadaan tavanomaisessa menettelyssä tai muutoin ilman kohtuutonta vaivaa tai viivästystä; (c) asiakkaasta, kolmannesta osapuolesta tai muusta kuin tavanomaisesta teknisestä esteestä johtuva syy ei ole toimituksen esteenä; (d) asiakas järjestää tarvittaessa esteettömän pääsyn tarvittaviin tiloihin; ja (e) asiakkaan edustaja on tavoitettavissa ja tarvittaessa läsnä. Asiakas vastaa palvelun toimittamisen edellytyksistä sopimuksen voimassaoloajan. Toimittaja antaa asiakkaan pyynnöstä tarpeellisia lisätietoja asiakkaan vastuulla olevista palvelun toimittamisen edellytyksistä.

4.6. Palvelu toimitetaan toimittajan työaikojen ja työmenetelmien mukaisesti.

4.7. Asiakas on velvollinen antamaan toimittajalle oikeat, riittävät ja ajantasaiset tiedot palvelun toimittamista varten toimittajan määräämässä ajassa sekä muutoinkin myötävaikuttamaan palvelun toimittamiseen. Asiakas vastaa toimittajalle antamistaan tiedoista ja ohjeista. Asiakas on velvollinen viipymättä ilmoittamaan toimittajalle tiedoissa tai ohjeissa tapahtuneista muutoksista.

4.8. Asiakkaalla on oikeus vaatia, että toimittaja antaa tai asettaa saataville tarvittavat käyttöohjeet toimituksen yhteydessä.

4.9. Palvelu katsotaan toimitetuksi, kun se on asiakkaan käytettävissä. Jos palvelua ei voida saattaa asiakkaan käytettäväksi asiakkaan vastuulla olevasta syystä, palvelu katsotaan toimitetuksi, kun toimittaja on tehnyt sen, mitä palvelun saattaminen asiakkaan käytettäväksi toimittajalta edellyttää.

4.10. Asiakkaan on viipymättä tarkastettava, että palvelu on sopimuksen mukainen. Toimitus katsotaan hyväksytyksi, jos asiakas ottaa palvelun tuotantokäyttöön tai jos asiakas ei tee yksilöityä muistutusta kirjallisesti viimeistään kahdeksan (8) päivän kuluttua toimituspäivästä.

4.11. Asiakas on velvollinen noudattamaan toimittajan tai muun oikeudenomistajan palvelun käytöstä antamia ohjeita. Palvelua on käytettävä ohjeiden, sopimuksen, lainsäädännön ja hyvän tavan mukaisesti ja vain sovittuun tarkoitukseen. Jos toimittajalla on perusteltu syy epäillä, että palvelua käytetään tämän sopimuskohdan 4.11 vastaisesti, toimittajalla on oikeus estää palvelun käyttö ilman korvausvelvollisuutta.

4.12. Toimittajalla on oikeus päättää palveluun liittyvistä tunnisteista, esimerkiksi käyttäjätunnuksista, salasanoista, ip- tai sähköpostiosoitteista tai puhelinnumeroista. Toimittajalla on oikeus muuttaa tunnisteita perustellusta syystä ilmoittamalla siitä asiakkaalle. Asiakkaalla ei ole oikeutta tunnisteisiin sopimuksen päätyttyä.

4.13. Sopijapuolen on säilytettävä salasanoja ja vastaavia salaisiksi tarkoitettuja tunnisteita huolellisesti ja suojattava ne kolmannen osapuolen oikeudettomalta käytöltä.

4.14. Asiakas käyttää palvelua omalla vastuullaan. Asiakas vastaa omasta palvelun käytöstään sekä laitteillaan, ohjelmistoillaan tai tunnisteillaan tapahtuneesta palvelun käytöstä ja niistä aiheutuvista maksuista. Asiakas ei vapaudu vastuusta, vaikka palvelua on käyttänyt tosiasiassa kolmas osapuoli.

4.15. Asiakkaan on ilmoitettava välittömästi toimittajalle, jos asiakas epäilee laitteidensa, ohjelmistojensa taikka salasanojensa tai vastaavien salaisiksi tarkoitettujen tunnisteidensa kadonneen tai joutuneen oikeudettomasti kolmannen osapuolen haltuun. Toimittajalla on oikeus estää palvelun käyttö ilman korvausvelvollisuutta välittömästi ilmoituksen saatuaan. Jos toimittajalla on perusteltu syy epäillä asiakkaan laitteiden, ohjelmistojen taikka salasanojen tai vastaavien salaisiksi tarkoitettujen tunnisteiden kadonneen tai joutuneen oikeudettomasti kolmannen osapuolen haltuun, toimittajalla on myös tällöin oikeus estää palvelun käyttö ilman korvausvelvollisuutta. Asiakas vastaa palvelun käytöstä ja siitä aiheutuvista maksuista myös näissä tapauksissa tuottamuksestaan riippumatta siihen asti, kunnes toimittaja on estänyt palvelun käytön.

4.16. Sopijapuoli vastaa tietojensa ja tiedostojensa varmuuskopioinnista.

4.17. Sopijapuolella on oikeus käyttää alihankkijoita. Sopijapuoli vastaa alihankkijansa toiminnasta kuin omastaan. Sopijapuoli on velvollinen myötävaikuttamaan siihen, että sen alihankkijat toimivat tarvittaessa keskenään yhteistyössä toisen sopijapuolen ja toisen sopijapuolen alihankkijoiden kanssa palveluun liittyvissä tehtävissä.

4.18. Toimittajalla on oikeus sulkea, estää tai keskeyttää palvelu tai rajoittaa sen käyttöä, jos asiakas sitä pyytää tai lainsäädäntö sitä edellyttää. Ellei kirjallisesti ole toisin sovittu, toimittajalla on lisäksi oikeus tilapäisesti keskeyttää jatkuva palvelu tai rajoittaa sen käyttöä kohtuulliseksi ajaksi, jos se on tarpeen asennus-, ylläpito-, huolto-, muutos- tai korjaustoimenpiteiden taikka tietoturvauhkan vuoksi. Toimittaja ilmoittaa keskeytyksestä tai rajoituksesta asiakkaalle verkkosivuillaan tai muulla tarkoituksenmukaisella tavalla hyvissä ajoin etukäteen tai, jos se ei ole kohtuudella mahdollista, viipymättä sen jälkeen, kun toimittaja on saanut tiedon kyseisestä seikasta.

4.19. Toimittaja voi kehittää palvelua. Toimittajalla on oikeus tehdä palveluun sen tekniikkaan ja käyttöön vaikuttavia muutoksia. Toimittajalla on lisäksi oikeus tehdä palveluun muita muutoksia, joilla ei ole vaikutusta sopimuksen keskeiseen sisältöön. Toimittaja ilmoittaa muutoksista asiakkaalle verkkosivuillaan tai muulla tarkoituksenmukaisella tavalla. Jos toimittajan tiedossa kuitenkin on, että muutos edellyttää muutoksia asiakkaan laitteisiin tai ohjelmistoihin, toimittaja ilmoittaa muutoksesta viimeistään kuukautta ennen muutoksen voimaantulopäivää. Asiakkaan on kustannuksellaan huolehdittava asiakkaan laitteisiin tai ohjelmistoihin mahdollisesti tarvittavista muutoksista.

4.20. Toimittaja voi tehdä muutoksia palveluvalikoimaansa. Toimittajalla on oikeus lopettaa toistaiseksi voimassa olevan tai määräaikaisen sopimuksen kohteena olevan palvelun tai palvelun ominaisuuden tarjoaminen, jos lopettaminen johtuu pätevästä syystä, jota toimittaja ei ole voinut kohtuudella huomioida sopimuksentekohetkellä, ja palvelun tai sen ominaisuuden tarjoamisen jatkamisesta aiheutuisi toimittajalle kohtuuttomia kustannuksia tai kohtuutonta haittaa. Toimittaja ilmoittaa palvelun tai sen ominaisuuden tarjoamisen lopettamisesta kirjallisesti asiakkaalle viimeistään kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa. Asiakkaalla on tällöin yhden kuukauden ajan ilmoituksesta tiedon saatuaan oikeus irtisanoa sopimus päättymään välittömästi muutoksen kohteena olevan palvelun osalta. Asiakkaalla ei kuitenkaan ole irtisanomisoikeutta, jos toimittaja järjestää asiakkaalle korvaavan palvelun, joka vastaa sopimuksen kohteena olevaa palvelua tai jonka asiakas hyväksyy.

4.21. Asiakas sitoutuu noudattamaan lainsäädäntöä, joka koskee teknisen tiedon vientiä, käyttöä ja luovuttamista.

4.22. Ellei kirjallisesti ole toisin sovittu, sopimuksen kohteena oleviin ohjelmistoihin sovelletaan lisäksi seuraavia ehtoja: Ohjelmistotoimitus ei sisällä asennusta, päivityksiä tai ylläpitoa. Toimittaja antaa ohjelmistolle vain valmistajan mahdollisesti myöntämän takuun. Kolmannen osapuolen ohjelmistoon sovelletaan ensisijaisesti kyseisen kolmannen osapuolen ohjelmiston omia ehtoja.

4.23. Ellei kirjallisesti ole toisin sovittu, sopimuksen kohteena oleviin laitteisiin sovelletaan lisäksi seuraavia ehtoja: Laitetoimitus ei sisällä asennusta, huoltoa tai ylläpitoa. Toimittaja antaa laitteelle vain valmistajan tai maahantuojan mahdollisesti myöntämän takuun. Laite on asiakkaan noudettavissa sovitussa paikassa tai, ellei paikkaa ole sovittu, toimittajan ilmoittamassa paikassa Suomessa. Jos laite lähetetään asiakkaalle, lähetyskustannukset veloitetaan asiakkaalta erikseen. Jos laitetoimitukseen sisältyy asennus, toimitus- ja asennuspaikka on sopimuksessa mainittu paikka tai sen puuttuessa sopimusta tehtäessä ilmoitettu asiakkaan

osoite tai, ellei osoitettakaan ole, asiakkaan toimittajalle erikseen ilmoittama paikka Suomessa. Vaaranvastuu laitteesta siirtyy asiakkaalle, (a) kun laite on asiakkaan noudettavissa; (b) kun laite on lähetetty, jos laite lähetetään asiakkaalle; tai (c) kun laite on luovutettu asiakkaan hallintaan, jos laitetoimitukseen sisältyy asennus.

5. HINNAT JA MAKSUEHDOT

5.1. Palvelun hinta sovitaan kirjallisesti. Ellei palvelun hintaa ole sovittu kirjallisesti, noudatetaan toimittajan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaista hintaa.

5.2. Hinnat on esitetty euroissa ilman arvonlisäveroa ja laskutusvaluutta on euro.

5.3. Hintoihin lisätään kulloinkin voimassa oleva arvonlisävero. Jos arvonlisäveron tai viranomaisen määräämän muun julkisen maksun suuruus tai peruste muuttuu lainsäädännön muuttumisen takia, hinnat muuttuvat vastaavasti.

5.4. Toimittajalla on oikeus veloittaa erikseen palvelun toimittamisen edellyttämien lupien ja suostumusten hankkimisesta aiheutuneet kustannukset.

5.5. Toimittajalla on oikeus veloittaa erikseen palvelun toimittamisen aiheuttamat lisäkustannukset, joita saattaa syntyä vaikeasta maastosta tai maaperästä, toimituskohteen epätavallisesta rakenteesta tai muusta sellaisesta syystä, jota toimittaja ei ole voinut kohtuudella ennakoida sopimusta tehtäessä. Toimittaja ilmoittaa tällaisten lisäkustannusten aiheutumisesta ja niiden arvioidusta määrästä asiakkaalle viipymättä niistä tiedon saatuaan. Asiakas on tällöin velvollinen ilmoittamaan toimittajalle viipymättä, sitoutuuko asiakas vastaamaan lisäkustannuksista vai irtisanooko asiakas sopimuksen päättymään välittömästi. Jos asiakas irtisanoo sopimuksen, asiakas on velvollinen korvaamaan toimittajalle siihen mennessä aiheutuneet kohtuulliset kustannukset.

5.6. Toimittajalla on oikeus veloittaa erikseen tavanomaiset ja kohtuulliset matka- ja majoituskustannukset sekä päivärahakorvaukset. Toimittajalla on lisäksi oikeus veloittaa erikseen matka-aika sovitun tuntihinnan mukaan.

5.7. Toimittajalla on oikeus veloittaa erikseen kustannukset, jotka ovat aiheutuneet (a) asiakkaan antamista vääristä, puutteellisista tai vanhentuneista tiedoista tai ohjeista; (b) asiakkaasta johtuvasta viivästyksestä; (c) asiakkaan perusteettoman muistutuksen tai muun perusteettoman ilmoituksen selvittämisestä; tai (d) muusta vastaavasta asiakkaasta johtuvasta syystä.

5.8. Asiakas on velvollinen maksamaan perusmaksut ja muut sopimuksen mukaiset maksut, vaikka palvelu ei ole ollut asiakkaan käytettävissä, jos tämä johtuu asiakkaasta, toimittajan lainsäädäntöön perustuvasta velvollisuudesta tai sopimuskohdassa 4.18 tarkoitetusta syystä.

5.9. Toimittaja laskuttaa palvelun tai sen osan, kun palvelu tai sen osa on toimitettu. Toimittajalla on kuitenkin oikeus laskuttaa perusmaksut, jaksoissa laskutettavat kiinteät maksut tai muut käyttöön perustumattomat maksut sovituin laskutuskausin etukäteen.

5.10. Maksuehto on 14 päivää laskun päiväyksestä. Lounea on oikeutettu perimään jokaisesta laskusta hinnaston mukainen toimisto- ja käsittelykulu.

5.11. Laskuvaihtoehtoina on verkkolasku tai paperilasku. Paperilaskusta veloitetaan hinnaston mukainen maksu.

5.12. Asiakas voi tehdä laskusta muistutuksen. Lasku katsotaan hyväksytyksi, jos asiakas ei tee laskusta yksilöityä muistutusta kirjallisesti toimittajalle viimeistään kahdeksan päivän kuluttua laskun päiväyksestä. Laskuerittelyn tilaamista
tai muuta tietopyyntöä ei pidetä muistutuksena. Riidaton osa maksusta on maksettava viimeistään eräpäivänä muistutuksesta huolimatta.

5.13. Myöhästyneestä maksusta peritään lainmukainen viivästyskorko, Viivästyskoron minimiveloitus määräytyy kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti. Maksun viivästyessä peritään Lounean palveluhinnaston mukainen maksumuistutusmaksu jokaisesta lähetetystä maksumuistutuksesta. Lounea voi siirtää erääntyneen saatavan perintätoimiston perittäväksi.

5.14. Lounea on oikeutettu pidättymään tuotteiden ja palveluiden toimituksesta, jos asiakkaalla on erääntyneitä saatavia Lounealle tai asiakkaalla on maksuhäiriömerkintä.

5.15. Jos asiakas peruu tekemänsä tilauksen tai irtisanomisen ja toimittaja tähän suostuu, toimittajalla on siitä huolimatta oikeus periä asiakkaalta toimittajalle aiheutuneet kustannukset.

6. SOPIMUKSEN VOIMASSAOLO JA PÄÄTTYMINEN

6.1. Ellei kirjallisesti ole toisin sovittu tai sopimuksen luonteesta selvästi muuta johdu, sopimus on voimassa toistaiseksi.

6.2. Ellei kirjallisesti ole toisin sovittu, sopimus, jonka on sovittu olevan voimassa toistaiseksi, voidaan irtisanoa päättymään kolmen kuukauden kuluttua irtisanomisesta.

6.3. Asiakkaan sopimukseen perustuvat käyttöoikeudet päättyvät viimeistään sopimuksen päättyessä. Käyttöoikeuden päättyessä asiakkaan on toimittajan pyynnöstä palautettava asiakkaalle käyttöoikeudella mahdollisesti luovutettu laite, ohjelmisto tai muu hyödyke ja palveluun mahdollisesti liittyvät käyttöohjeet, asiakirjat tai muu aineisto sellaisessa kunnossa, ottaen huomioon normaali kuluminen, kuin ne asiakkaalle luovutettaessa olivat. Toimittajalla on myös oikeus pyytää, että asiakas palauttamisen sijasta hävittää edeltävässä virkkeessä tarkoitetut hyödykkeet ja aineiston. Toimittajalla on tarvittaessa oikeus asiakkaan kustannuksella huolehtia tarvittavasta irtikytkemisestä, poistamisesta, pakkaamisesta, kuljettamisesta ja hävittämisestä.

6.4. Sopimuksen päättyessä kaikki sopimukseen perustuvat maksut erääntyvät maksettaviksi laskutuskausista riippumatta. Toimittajalla on oikeus kuitata saatavansa asiakkaalle mahdollisesti palautettavista maksuista. Mahdollisesti palautettaville maksuille ei makseta korkoa. Liittymismaksuja tai muita kertamaksuja ei palauteta.

7. SALASSAPITO

7.1. Sopijapuoli sitoutuu pitämään luottamuksellisena toiselta sopijapuolelta saamansa tiedon, joka on merkitty tai ymmärrettävä luottamukselliseksi, sekä olemaan käyttämättä sitä muuhun kuin sopimuksen mukaiseen tarkoitukseen.

7.2. Salassapitovelvollisuus ei koske tietoa, (a) joka on yleisesti saatavilla tai muuten julkista, (b) jonka vastaanottava sopijapuoli on saanut kolmannelta osapuolelta ilman salassapitovelvollisuutta, (c) joka oli vastaanottavan sopijapuolen hallussa ilman salassapitovelvollisuutta ennen tiedon saamista toiselta sopijapuolelta, (d) jonka vastaanottava sopijapuoli on itsenäisesti kehittänyt hyödyntämättä toiselta sopijapuolelta saamaansa tietoa; (e) jonka vastaanottava sopijapuoli on velvollinen luovuttamaan lainsäädännön perusteella; tai (f) jonka luovuttaminen tapahtuu toisen sopijapuolen etukäteen antamalla kirjallisella suostumuksella.

7.3. Sopijapuolen on välittömästi lopetettava toiselta sopijapuolelta saamansa luottamuksellisen tiedon käyttäminen sekä pyynnöstä palautettava tai hävitettävä kyseinen tieto luotettavalla tavalla kaikkine jäljennöksineen, kun sopimus päättyy tai kun sopijapuoli ei enää tarvitse kyseistä tietoa sopimuksen mukaisiin tarkoituksiin. Sopijapuolella on kuitenkin oikeus säilyttää lainsäädännön edellyttämä tieto.

7.4. Sopimuskohtiin 7.1, 7.2 ja 7.3 liittyvät oikeudet ja velvollisuudet päättyvät kahden vuoden kuluttua sopimuksen päättymisestä, ellei lainsäädännöstä muuta johdu.

7.5. Toimittajalla on oikeus käyttää hankkimaansa ammattitaitoa ja kokemusta.

8. YLIVOIMAINEN ESTE

8.1. Sopijapuoli ei vastaa viivästyksestä, virheestä tai vahingosta, joka johtuu sopijapuolen vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta esteestä, jota sopijapuolen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimuksentekohetkellä ja jonka seurauksia sopijapuoli ei myöskään kohtuudella olisi

voinut välttää tai voittaa. Ylivoimaisena esteenä pidetään, ellei toisin näytetä, esimerkiksi sotaa tai kapinaa, takavarikkoa julkiseen tarpeeseen, maanjäristystä, tulvaa tai muuta niihin verrattavaa luonnonmullistusta, yleisen liikenteen, yleisen tieto- tai sähköpostiliikenteen, postinjakelun tai yleisen sähkönjakelun keskeytystä, sähköverkon yli- tai alijännitettä tai niitä vastaavaa häiriötä, palvelunestohyökkäystä, kyberiskua tai niiden torjuntatoimia, tuonti- tai vientikieltoa, lakkoa, työsulkua, boikottia tai muuta niihin verrattavaa työtaistelutoimenpidettä. Lakko, työsulku, boikotti tai muu niihin verrattava työtaistelutoimenpide katsotaan, ellei toisin näytetä, ylivoimaiseksi esteeksi myös silloin, kun sopijapuoli on itse sen kohteena tai siihen osallisena.

8.2. Sopijapuolen alihankkijaa kohdannut ylivoimainen este katsotaan sopijapuolen ylivoimaiseksi esteeksi, jos alihankinnan kohteena olevaa suoritusta ei voida ilman kohtuuttomia kustannuksia tai olennaista viivästystä tehdä tai hankkia muualta.

8.3. Sopijapuolen on viipymättä ilmoitettava ylivoimaisen esteen syntymisestä ja päättymisestä kirjallisesti toiselle sopijapuolelle, ellei ylivoimainen este estä ilmoitusta.

9. IMMATERIAALIOIKEUDET

9.1. Palvelun omistus- ja immateriaalioikeudet kuuluvat toimittajalle tai kolmannelle osapuolelle. Palvelun katsotaan tätä sopimuskohtaa 9 sovellettaessa sisältävän myös palveluun mahdollisesti liittyvät käyttöohjeet, asiakirjat tai muun aineiston.

9.2. Ellei kirjallisesti ole toisin sovittu, asiakas saa palveluun rajoitetun käyttöoikeuden sopimuksen voimassaoloajaksi. Ohjelmiston käyttöoikeus koskee ainoastaan ohjelmiston konekielistä versiota.

9.3. Asiakkaalla ei ole ilman toimittajan etukäteen antamaa kirjallista suostumusta oikeutta jäljentää, kääntää tai muuttaa palvelua taikka jälleenmyydä tai muuten luovuttaa palvelua kolmannelle osapuolelle, ellei lainsäädännöstä muuta johdu.

9.4. Toimittaja vastaa siitä, ettei palvelu loukkaa kolmannen osapuolen immateriaalioikeuksia Suomessa. Toimittaja on velvollinen puolustamaan kustannuksellaan asiakasta, jos asiakasta vastaan esitetään väite siitä, että palvelu loukkaa kolmannen osapuolen immateriaalioikeuksia Suomessa, edellyttäen, että asiakas viipymättä ilmoittaa kirjallisesti toimittajalle esitetystä väitteestä ja antaa toimittajan käyttää vastaajan puhevaltaa sekä antaa toimittajalle tämän pyynnöstä ja kustannuksella kaikki saatavissa olevat tarpeelliset tiedot ja avun sekä tarpeelliset valtuutukset. Toimittaja vastaa tuomittujen tai sovittujen korvausten maksamisesta kolmannelle osapuolelle, jos asiakas on menetellyt edellä kerrotun mukaisesti.

9.5. Jos oikeudenkäynnissä on todettu tai toimittaja muuten perustellusti katsoo, että palvelu loukkaa kolmannen osapuolen immateriaalioikeuksia, toimittajalla on oikeus kustannuksellaan (a) hankkia asiakkaalle oikeus jatkaa palvelun käyttämistä, (b) vaihtaa palvelu sitä vastaavaan toiseen palveluun taikka (c) muuttaa palvelua siten, että oikeudenloukkaus lakkaa ja muutettu palvelu vastaa sopimuksen kohteena ollutta palvelua. Jos mikään edellä mainituista vaihtoehdoista ei ole mahdollista toimittajalle kohtuullisin ehdoin, asiakkaan on toimittajan pyynnöstä lopetettava palvelun käyttö ja palautettava mahdollinen laite, ohjelmisto tai muu hyödyke ja palveluun mahdollisesti liittyvät käyttöohjeet, asiakirjat tai muu aineisto, ja toimittajan on asiakkaan pyynnöstä hyvitettävä asiakkaan palvelusta maksama hinta toteutunutta käyttöaikaa vastaavalla osuudella vähennettynä.

9.6. Toimittaja ei vastaa väitteestä, joka (a) tehdään sellaisen tahon toimesta, jolla on kirjanpitolain mukainen tai tosiasiallinen määräysvalta asiakkaaseen tai johon asiakkaalla on vastaava määräysvalta; (b) johtuu asiakkaan palveluun tekemästä tai teettämästä muutoksesta tai asiakkaan antamien ohjeiden noudattamisesta; (c) johtuu palvelun käyttämisestä yhdessä muun kuin toimittajan toimittaman tai hyväksymän palvelun kanssa; (d) johtuu siitä, että palvelua on käytetty vastoin sopimusta tai tarkoitukseen, johon sitä ei ole suunniteltu tai tarkoitettu; taikka (e) olisi voitu välttää käyttämällä sellaista toimittajan asiakkaan käyttöön ilman erillistä veloitusta tarjoamaa palvelua, joka vastaa sopimuksen kohteena olevaa palvelua.

9.7. Toimittajan vastuu palvelun immateriaalioikeuksien loukkauksista rajoittuu tässä sopimuskohdassa 9 sovittuun.

10. TEKOÄLYÄ SISÄLTÄVÄT PALVELUT

10.1. Tätä kohtaa 10 sovelletaan siltä osin kuin palvelu sisältää, hyödyntää tai tukeutuu tekoälyjärjestelmään taikka toimittaja käyttää tekoälyjärjestelmää palvelun tuottamisessa tai siihen liittyvässä toiminnassa. Tekoälyjärjestelmien käyttö palvelussa tai palveluun liittyvässä toiminnassa ei muuta sopijapuolten sopimuksen mukaista vastuunjakoa, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu.

10.2. Tekoälyasetuksen mukaiset velvoitteet määräytyvät palvelun, tekoälyjärjestelmän käyttötarkoituksen ja sopijapuolten tekoälyasetuksen mukaisen aseman perusteella. Toimittaja vastaa vain niistä tekoälyasetuksen mukaisista velvoitteista, jotka soveltuvat toimittajan omaan toimintaan ja asemaan. Jos palvelu sisältää tai hyödyntää kolmannen osapuolen tekoälyjärjestelmää, palveluun voidaan soveltaa myös kyseisen kolmannen osapuolen ehtoja, käyttöohjeita, dokumentaatiota ja rajoituksia.

10.3. Jos palvelu sisältää suuririskisen tekoälyjärjestelmän, toimittaja antaa tai asettaa saataville tekoälyasetuksen toimittajan toimintaan ja palveluun soveltuvassa laajuudessa edellyttämät tiedot ja käyttöohjeet asianmukaisessa digitaalisessa tai muussa muodossa. Jos palvelu sisältää tekoälyasetuksen mukaisten avoimuusvelvoitteiden tai muiden erityisvelvoitteiden alaisen tekoälytoiminnallisuuden, toimittaja antaa tai asettaa saataville taikka toteuttaa tekoälyasetuksen toimittajan toimintaan ja palveluun soveltuvassa laajuudessa edellyttämät tiedot ja ilmoitukset palvelukuvauksessa, palvelukohtaisissa ehdoissa, käyttöohjeissa, erillisessä tekoälyä koskevassa liitteessä, palvelun käyttöliittymässä tai muulla tarkoituksenmukaisella tavalla.

10.4. Asiakas vastaa palveluun syöttämistään tiedoista, aineistoista ja ohjeista sekä siitä, että asiakkaalla on oikeus luovuttaa ja käyttää niitä palvelussa ja sen yhteydessä. Asiakas on velvollinen käyttämään palvelua, siihen sisältyviä tekoälyjärjestelmiä ja niiden tuotoksia sopimuksen, käyttöohjeiden, lainsäädännön ja hyvän tavan mukaisesti. Asiakas vastaa tekoälyjärjestelmän tuotosten arvioinnista ja käytöstä omassa toiminnassaan.

10.5. Toimittaja ei käytä asiakkaan aineistoa tekoälymallien tai tekoälyjärjestelmien kouluttamiseen tai hienosäätämiseen ilman asiakkaan suostumusta, sopimusta tai muuta soveltuvaa perustetta.

11. VIIVÄSTYS JA VIRHE

11.1. Toimitus on viivästynyt, jollei palvelua ole toimitettu kirjallisesti sovitussa toimitusajassa. Toimitus ei ole kuitenkaan viivästynyt, jos (a) viivästys johtuu muusta kuin toimittajan vastuulla olevasta seikasta; tai (b) toimittaja järjestää asiakkaalle korvaavan palvelun, joka vastaa sopimuksen kohteena olevaa palvelua tai jonka asiakas hyväksyy.

11.2. Palvelussa on virhe, jos palvelu poikkeaa olennaisesti siitä, mitä sopijapuolet ovat kirjallisesti sopineet, ja poikkeama haittaa olennaisesti palvelun käyttämistä. Palvelussa ei ole kuitenkaan virhettä, jos (a) poikkeama johtuu muusta kuin toimittajan vastuulla olevasta seikasta; tai (b) toimittaja järjestää asiakkaalle korvaavan palvelun, joka vastaa sopimuksen kohteena olevaa palvelua tai jonka asiakas hyväksyy.

11.3. Käyttöohjeiden tai muiden palveluun liittyvien asiakirjojen puuttumista, asetusten tai säädön tarvetta tai sellaista puutetta, joka ei estä palvelun käyttämistä, ei pidetä viivästyksenä tai virheenä. Toimittaja on kuitenkin velvollinen korjaamaan edeltävässä virkkeessä tarkoitetun puutteen ilman aiheetonta viivytystä, jos asiakas ilmoittaa puutteesta kirjallisesti toimittajalle kohtuullisessa ajassa siitä, kun asiakas on havainnut puutteen tai asiakkaan olisi pitänyt se havaita. Kohtuullisena aikana pidetään, ellei toisin näytetä tai lainsäädännöstä muuta johdu, kahdeksan päivää.

11.4. Palvelun viivästyksenä tai virheenä ei pidetä sitä, että palvelu on suljettuna, estettynä tai keskeytettynä tai palvelun käyttöä on rajoitettu sopimuksen, asiakkaan pyynnön tai lainsäädännön mukaisesti.

11.5. Jos toimitus on viivästynyt, asiakkaalla on ilmoittamalla siitä viipymättä toimittajalle oikeus vaatia sopimuksen täyttämistä ja oikeus pidättyä maksuista palvelun toimitukseen asti. Jos palvelussa on virhe, asiakkaalla on ilmoittamalla siitä viipymättä toimittajalle ensisijaisesti oikeus vaatia virheen oikaisua ja toissijaisesti oikeus vaatia hinnanalennusta. Toimittajalla on oikeus oikaista viivästys tai virhe, vaikka asiakas ei ole siitä ilmoittanut. Toimittaja voi oikaista viivästyksen tai virheen parhaaksi katsomallaan tavalla esimerkiksi korjaamalla virheen tai uusimalla suorituksen. Toimittaja ei kuitenkaan ole velvollinen oikaisemaan viivästystä tai virhettä, jos oikaisemisesta aiheutuisi toimittajalle kohtuuttomia kustannuksia tai kohtuutonta haittaa. Jollei toimittaja ole oikaissut virhettä kohtuullisessa ajassa siitä, kun asiakas on ilmoittanut virheestä toimittajalle ja

varannut toimittajalle tilaisuuden virheen oikaisemiseen, asiakkaalla on oikeus virhettä vastaavaan hinnanalennukseen.

11.6. Jos asiakas korjauttaa tai muutoin oikaisee viivästyksen tai virheen ilmoittamatta siitä toimittajalle sekä varaamatta toimittajalle kohtuullista aikaa ja tilaisuutta viivästyksen tai virheen oikaisemiseen, asiakas vastaa kaikista korjauttamisesta tai muusta oikaisemisesta aiheutuneista kustannuksista. Kohtuullinen aika lasketaan siitä, kun asiakas on ilmoittanut viivästyksestä tai virheestä toimittajalle ja varannut toimittajalle tilaisuuden viivästyksen tai virheen oikaisemiseen.

11.7. Asiakas ei saa vedota viivästykseen, ellei asiakas ilmoita viivästyksestä kirjallisesti toimittajalle kohtuullisessa ajassa sen jälkeen, kun palvelu on toimitettu. Asiakas ei saa vedota virheeseen, ellei asiakas ilmoita virheestä kirjallisesti toimittajalle kohtuullisessa ajassa siitä, kun asiakas on havainnut virheen tai asiakkaan olisi pitänyt se havaita. Kohtuullisena aikana pidetään, ellei toisin näytetä tai lainsäädännöstä muuta johdu, kahdeksan päivää. Asiakas saa kuitenkin vedota viivästykseen tai virheeseen, jos toimittaja on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti taikka jos palvelu ei vastaa lainsäädännössä asetettuja vaatimuksia.

12. SOPIMUKSEN PURKAMINEN

12.1. Jos toimitus on viivästynyt eikä ole tapahtunut asiakkaan kirjallisesti asettaman kohtuullisenlisäajankaan kuluessa, asiakkaalla on oikeus purkaa sopimus viivästyneen palvelun osalta edellyttäen, että viivästyksellä on asiakkaalle olennainen merkitys ja toimittaja käsitti tämän tai toimittajan olisi pitänyt se käsittää.

12.2. Jos palvelussa on olennainen virhe eikä toimittaja ole korjannut virhettä asiakkaan kirjallisesti asettaman kohtuullisen, kuitenkin vähintään yhdenkuukauden määräajan kuluessa, asiakkaalla on oikeus purkaa sopimus virheellisen palvelun osalta edellyttäen, että virheellä on asiakkaalle olennainen merkitys ja toimittaja käsitti tämän tai toimittajan olisi pitänyt se käsittää.

12.3. Toimittajalla on oikeus purkaa sopimus kokonaan tai osittain, jos (a) asiakkaan ilmoittamat yhteystiedot ovat väärät, puutteelliset tai vanhentuneet eikä asiakasta tavoiteta; (b) asiakas on antanut muita olennaisesti vääriä, puutteellisia tai vanhentuneita tietoja sopimusta tehtäessä; (c) asiakas ei toimita mahdollista ennakkomaksua tai vakuutta; (d) asiakas on olennaisesti ylittänyt luottorajan; (e) palvelu on ollut suljettuna, estettynä tai keskeytettynä yli kuukauden; (f) toimittajalla on toistuvista sopimusrikkomuksista johtuen tai muutoin perusteltu syy epäillä asiakkaan olevan kykenemätön huolehtimaan velvoitteistaan eikä asiakas viipymättä, kuitenkin viimeistään kahdeksan päivän kuluttua toimittajan tekemästä kirjallisesta ilmoituksesta, esitä luotettavaa selvitystä velvoitteidensa täyttämisestä; tai (g) toimittajalla on perusteltu syy epäillä asiakkaan olevan maksukyvytön. Toimittajalla katsotaan olevan perusteltu syy epäillä asiakkaan olevan maksukyvytön esimerkiksi, jos (a) asiakas ei suorita toimittajalle erääntynyttä ja riidatonta maksua 14 päivän kuluessa maksun erääntymistä koskevasta kirjallisesta muistutuksesta; (b) asiakkaalta tai sen emoyritykseltä peritään erääntynyttä ja riidatonta velkaa ulosottotoimin yli yksi kuukautta; (c) asiakkaan emoyritys asetetaan tai se pyytää itsensä asettamista konkurssiin, selvitystilaan tai yrityksen saneerauksesta annetun lain mukaisen menettelyn kohteeksi; tai (d) asiakas tai asiakkaan emoyritys poistetaan kaupparekisteristä tai sitä vastaavasta rekisteristä. Jos asiakas asetetaan konkurssiin, toimittajalla on oikeus purkaa sopimus kokonaan tai osittain konkurssilaissa säädetyllä tavalla.

12.4. Sopijapuolella on oikeus purkaa sopimus kokonaan tai osittain myös silloin, jos toinen sopijapuoli olennaisesti rikkoo sopimusta ja sopimusrikkomuksella on sopijapuolelle olennainen merkitys ja toinen sopijapuoli käsitti tämän tai toisen sopijapuolen olisi pitänyt se käsittää. Jos sopimusrikkomus on korjattavissa, sopimuksen purkaminen kuitenkin edellyttää, ettei toinen sopijapuoli ole korjannut sopimusrikkomustaan sopijapuolen kirjallisesti asettaman kohtuullisen, kuitenkin vähintään kuukauden määräajan kuluessa.

12.5. Jos on käynyt selväksi, että sopimuksen täyttäminen viivästyy tai keskeytyy ylivoimaisen esteen vuoksi yli 2 kuukaudeksi, sopijapuolella on oikeus purkaa sopimus kokonaan tai osittain ilman, että kummallakaan sopijapuolella on oikeutta vaatia vahingonkorvausta.

12.6. Sopijapuolen on ilmoitettava sopimuksen purkamisesta kirjallisesti toiselle sopijapuolelle, jotta purkaminen olisi pätevä.

13. KORVAUSVELVOLLISUUS

13.1. Toimittaja on velvollinen korvaamaan asiakkaalle vain toimittajan tuottamuksesta aiheutuneet, asiakkaan osoittamat välittömät vahingot.

13.2. Toimittajalla ei ole velvollisuutta suorittaa vakiokorvausta, vakiohyvitystä tai muutakaan sopimussakkoa, ellei kirjallisesti ole toisin sovittu. Jos toimittajalla on velvollisuus suorittaa hinnanalennusta, vakiokorvausta, vakiohyvitystä, sopimussakkoa tai muuta hyvitystä, toimittajalla on velvollisuus suorittaa niiden lisäksi vahingonkorvausta vain siltä osin, kuin vahingon määrä ylittää hinnanalennuksen, vakiokorvauksen, vakiohyvityksen, sopimussakon tai muun hyvityksen määrän.

13.3. Toimittajan kokonaiskorvausvelvollisuus on mahdolliset hinnanalennukset, vakiokorvaukset, vakiohyvitykset, sopimussakot tai muut hyvitykset mukaan lukien yhteensä enintään kyseisen palvelun laskennallinen arvonlisäveroton kuukausihinta. Jos palvelulle ei voida laskea edellä tarkoitettua kuukausihintaa, toimittajan kokonaiskorvausvelvollisuus on mahdolliset hinnanalennukset, vakiokorvaukset, vakiohyvitykset, sopimussakot tai muut hyvitykset mukaan lukien yhteensä enintään 10% prosenttia kyseisen palvelun arvonlisäverottomasta hinnasta.

13.4. Sopijapuoli ei vastaa välillisestä vahingosta. Välillisenä vahinkona pidetään esimerkiksi saamatta jäänyttä voittoa, käyttöhyödyn menetystä tai vahinkoa, joka johtuu muuhun sopimukseen perustuvasta velvoitteesta taikka tuotannon tai liikevaihdon vähentymisestä tai keskeytymisestä.

13.5. Asiakkaan on vahingon sattuessa tai uhatessa ryhdyttävä vahingon torjumiseksi tai rajoittamiseksi sellaisiin toimiin, joita asiakkaalta voidaan kohtuudella edellyttää tai joita toimittaja pyytää. Jos asiakas ei ryhdy tällaisiin toimiin, asiakas kärsii vahingosta sen osan, joka on aiheutunut toimien laiminlyönnistä.

13.6. Korvausta ei makseta yksinomaan vahinkotapahtumasta aiheutuneesta vaivannäöstä.

13.7. Sopijapuoli ei vastaa toisen sopijapuolen tietojen, viestien tai tiedostojen tuhoutumisesta, katoamisesta tai muuttumisesta tai näistä aiheutuneista vahingoista tai kuluista, kuten tiedostojen uudelleen luomisen aiheuttamista kustannuksista. Tätä sopimuskohtaa 13.7 ei kuitenkaan sovelleta, jos sopijapuolet ovat tietojen ja tiedostojen varmuuskopioinnista nimenomaisesti kirjallisesti toisin sopineet ja sopijapuoli on rikkonut näin sovittua velvollisuuttaan.

13.8. Sopimuskohtien 13.1, 13.3 ja 13.4 mukaiset vastuunrajoitukset eivät koske sopimuskohtaan 7 tai 9 perustuvaa vastuuta taikka vahinkoa, joka on aiheutettu (a) palvelun sopimuksen vastaisella luovutuksella, kopioinnilla tai käytöllä; (b) rikkomalla sopimuskohtaa 4.21 taikka (c) tahallisesti tai törkeällä huolimattomuudella.

14. SOPIMUKSEN SIIRTÄMINEN

14.1. Sopijapuolella ei ole oikeutta siirtää sopimusta osaksikaan ilman toisen sopijapuolen etukäteen antamaa kirjallista suostumusta.

14.2. Toimittajalla on kuitenkin oikeus siirtää sopimus toimittajan kanssa kulloinkin samaan kirjanpitolain mukaiseen konserniin kuuluvalle taholle taikka liiketoiminnan siirtymisen tai muun yritysjärjestelyn yhteydessä edellyttäen, että siirronsaaja sitoutuu kirjallisesti noudattamaan sopimuksen ehtoja. Toimittajalla on lisäksi oikeus siirtää sopimukseen perustuvat saatavansa kolmannelle osapuolelle. Toimittaja ilmoittaa sopimuksen tai saatavan siirrosta kirjallisesti asiakkaalle. Saatavan siirtoa koskevan ilmoituksen jälkeen maksut voidaan pätevästi suorittaa vain siirronsaajalle.

15. SOPIMUKSEN MUUTTAMINEN

15.1. Toimittajalla on oikeus muuttaa palvelun hintaa tai muita sopimusehtoja siten, ettei muutos ole asiakkaan vahingoksi. Toimittaja ilmoittaa tällaisesta muutoksesta verkkosivuillaan, laskulla tai muulla tarkoituksenmukaisella tavalla.

15.2. Toimittajalla on oikeus muuttaa palvelun hintaa tai muita sopimusehtoja asiakkaan vahingoksi ilmoittamalla siitä asiakkaalle kirjallisesti viimeistään kuukauttaennen muutoksen voimaantulopäivää. Asiakkaalla on tällöin oikeus irtisanoa sopimus muutoksen kohteena olevan palvelun osalta päättymään aikaisintaan muutoksen

voimaantulopäivänä ja viimeistään yhden kuukauden kuluttua muutoksen voimaantulopäivästä ilmoittamalla irtisanomisesta kirjallisesti toimittajalle viimeistään muutoksen voimaantulopäivänä.

15.3. Muut muutokset sopimukseen on sovittava kirjallisesti, jotta ne olisivat päteviä.

16. YHTEYSTIEDOT, ILMOITUKSET JA ASIAKKAAN TIETOJEN KÄSITTELY

16.1. Toimittajan ja toimittajan asiakaspalvelun ajantasaiset yhteystiedot ovat saatavilla toimittajan verkkosivuilla ja asiakaspalvelussa.

16.2. Asiakas on velvollinen antamaan yhteystietonsa toimittajalle sopimusta tehtäessä ja ilmoittamaan niiden muuttumisesta.

16.3. Toimittajalla on oikeus lähettää sopimukseen liittyvät laskut ja ilmoitukset yksinomaan asiakkaan viimeisimpänä ilmoittamia yhteystietoja käyttäen. Toimittaja voi lähettää kirjalliset ilmoitukset postilla, sähköpostilla, tekstiviestillä, toimittajan tarjoamalle sähköiselle käyttäjätilille tai muulla tavoin kirjallisesti. Toimittajan sähköpostilla, tekstiviestillä tai toimittajan tarjoamalle sähköiselle käyttäjätilille lähettämän ilmoituksen katsotaan tulleen tietoon viimeistään ilmoituksen lähettämistä seuraavana arkipäivänä ja postilla lähettämän ilmoituksen viimeistään viikon kuluttua lähettämisestä.

16.4. Toimittajalla on oikeus tallentaa asiakaspalvelupuhelut ja muu viestintä. Toimittaja käyttää tallenteita esimerkiksi liiketapahtumien todentamiseksi, reklamaatioiden selvittelyyn, laaduntarkkailuun ja koulutukseen.

16.5. Toimittajalla on oikeus luovuttaa ja muutoin käsitellä henkilö-, välitys- ja sijaintitietoja, viestejä sekä muita tietoja lainsäädännön mukaisesti. Asiakas valtuuttaa toimittajan käsittelemään viestejä sekä henkilö-, välitys- ja sijaintitietoja palvelun edellyttämässä laajuudessa. Jos asiakas luovuttaa henkilö-, välitys- tai sijaintitietoja, viestejä tai muita tietoja toimittajalle, asiakas vastaa siitä, että asiakkaalla on oikeus luovuttaa viestit tai kyseiset tiedot toimittajalle sopimuksen mukaiseen tarkoitukseen. Toimittajan kulloinkin voimassa olevat rekisteriselosteet sekä muut mahdolliset tietosuojaperiaatteet ovat saatavilla toimittajan verkkosivuilla tai toimittajan asiakaspalvelussa.

16.6. Toimittaja voi nimetä yhteyshenkilön, jonka tehtävänä on seurata ja valvoa sopimuksen toteutumista ja tiedottaa asiakkaalle sopimukseen liittyvistä asioista. Myös asiakkaan on toimittajan pyynnöstä nimettävä viivytyksettä yhteyshenkilö, jonka tehtävänä on tiedottaa toimittajalle ja asiakkaan organisaation sisällä sopimukseen liittyvistä asioista. Henkilön nimeäminen yhteyshenkilöksi ei perusta oikeutta muuttaa sopimusta. Sopijapuolella on oikeus vaihtaa yhteyshenkilöään ilmoittamalla siitä kirjallisesti toiselle sopijapuolelle.

16.7. Toimittajalla on oikeus käyttää asiakasta julkisena referenssinä. Asiakkaalla on oikeus kieltää referenssikäyttö perustellusta syystä ilmoittamalla siitä kirjallisesti toimittajalle.

17. HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY REKISTERINPITÄJÄN TOIMEKSIANNOSTA

17.1. Mikäli toimittaja ja asiakas ovat sopineet siitä, että toimittaja käsittelee asiakkaan lukuun henkilötietoja, sovelletaan tässä muiden sopimusehtojen lisäksi tässä sopimuskohdassa 16 sovittuja periaatteita. Toimittajasta käytetään em. tilanteessa jäljempänä tässä sopimuskohdassa 17 termiä ”Käsittelijä” ja asiakkaasta termiä ”Rekisterinpitäjä”.

17.2. Käsittelijä takaa yleisen tietosuoja-asetuksen (Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2016/679, jäljempänä ”GDPR”) 28 artiklan 1. kohdan mukaisesti, että se toteuttaa riittävät suojatoimet asianmukaisten teknisten ja organisatoristen toimien täytäntöönpanemiseksi niin, että käsittely täyttää GDPR:n vaatimukset ja sillä varmistetaan rekisteröidyn oikeuksien suojelu.

17.3. Sopijapuolet ovat määritelleet käsittelyn kohteen ja keston, käsittelyn luonteen ja tarkoituksen, henkilötietojen tyypit ja rekisteröityjen ryhmät sopimuksen liitteessä. Elleivät sopijapuolet ole tehneet erikseen em. määritystä, sovelletaan seuraavaa:

Käsittelijä käsittelee sopimuksen voimassaoloajan sopimuksen mukaisen palvelun toteuttamiseksi Rekisterinpitäjälle GDPR:n 4 artiklan mukaisia henkilötietoja, jotka voivat koskea Rekisterinpitäjän asiakkaita, henkilöstöä ja/tai muita palvelun toteuttamiseen liittyviä kolmansia tahoja. Rekisterinpitäjä ei anna Käsittelijän

käsiteltäväksi erityisiä henkilötietoryhmiä koskevia tietoja eikä rikostuomioihin ja/tai rikkomuksiin liittyviä henkilötietoja. Käsittelyn kohde, luonne ja tarkoitus on voitu kuvata tarkemmin pääsopimuksessa ja/tai sen liitteenä olevassa palvelukuvauksessa. Käsittelijä käsittelee seuraavia henkilötietojen tyyppejä: yhteystietoja, laskutustietoja ja maksuja koskevia tietoja sekä seuraavia rekisteröityjen ryhmiä koskevia henkilötietoja: asiakkaat, tilaajat, mahdolliset asiakkaat, yhteyshenkilöt ja työntekijät.

17.4. Käsittelijällä on oikeus siirtää henkilötiedot sopimuksen mukaisten palveluiden toteuttamiseksi kolmanteen maahan noudattamalla sovellettavan lain (mukaan lukien rajoituksetta GDPR) määräyksiä. Käsittelijä käsittelee tietoja Rekisterinpitäjän mahdollisesti antamien dokumentoitujen ohjeiden mukaisesti, mikä koskee myös henkilötietojen siirtoa kolmanteen maahan tai kansainväliselle järjestölle, paitsi jos Käsittelijään sovellettavassa Unionin oikeudessa tai jäsenvaltion lainsäädännössä toisin vaaditaan, missä tapauksessa Käsittelijä tiedottaa Rekisterinpitäjälle tästä oikeudellisesta vaatimuksesta ennen käsittelyä, paitsi jos tällainen tiedottaminen kielletään kyseisessä laissa yleistä etua koskevien tärkeiden syiden vuoksi.

17.5. Käsittelijän on välittömästi ilmoitettava Rekisterinpitäjälle, jos hän katsoo, että Rekisterinpitäjän ohjeistus rikkoo GDPR:ää tai muita unionin tai jäsenvaltion tietosuojasäännöksiä.

17.6. Ottaen huomioon käsittelytoimen luonteen, Käsittelijä auttaa Rekisterinpitäjää asianmukaisilla teknisillä ja organisatorisilla toimenpiteillä mahdollisuuksien mukaan täyttämään Rekisterinpitäjän velvollisuuden vastata pyyntöihin, jotka koskevat GDPR:n III luvussa säädettyjen rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä.

17.7. Käsittelijä sitoutuu avustamaan Rekisterinpitäjää sen varmistamisessa, että GDPR:n 32–36 artiklassa säädettyjä velvollisuuksia noudatetaan ottaen huomioon käsittelyn luonteen ja Käsittelijän saatavilla olevat tiedot.

17.8. Käsittelijä varmistaa, että sen henkilöstö, jolla on oikeus käsitellä Henkilötietoja, ovat sitoutuneet noudattamaan salassapitovelvollisuutta tai heitä koskee asianmukainen lakisääteinen salassapitovelvollisuus.

17.9. Kohtaan 4.17 viitaten, Käsittelijän on tiedotettava Rekisterinpitäjälle kaikista suunnitelluista muutoksista, jotka koskevat muiden henkilötietojen käsittelijöiden lisäämistä tai vaihtamista, ja annettava siten Rekisterinpitäjälle mahdollisuus vastustaa tällaisia muutoksia. Käsittelijän käyttämät alihankkijat ja niihin liittyvät muutokset ilmoitetaan sivustolla www.lounea.fi. Käsittelijä sitoutuu lisäksi noudattamaan GDPR:n 28 artiklan 4 kohdassa tarkoitettuja toisen henkilötietojen käsittelijän käytön edellytyksiä.

17.10. Käsittelijä sitoutuu toteuttamaan kaikki GDPR:n 32 artiklassa vaaditut toimenpiteet.

17.11. Käsittelijä saattaa Rekisterinpitäjän saataville kaikki tiedot, jotka ovat tarpeen GDPR:n 28 artiklassa säädettyjen velvollisuuksien noudattamisen osoittamista varten ja sallii Rekisterinpitäjän tai muun Rekisterinpitäjän valtuuttaman auditoijan suorittamat auditoinnit, kuten tarkastukset, sekä osallistuu niihin. Rekisterinpitäjä sitoutuu olemaan käyttämättä auditoinnin suorittamiseen kolmatta tahoa, joka on Käsittelijän kilpailija. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa auditoinnin suorittamisesta Käsittelijälle vähintään yhtä (1) kuukautta ennen auditointiajankohtaa. Auditointi on suoritettava Käsittelijän normaalina aukioloaikana (ma-pe klo 9-17) siten, ettei se haittaa Käsittelijän normaalin liiketoiminnan harjoittamista. Käsittelijällä on oikeus laskuttaa Rekisterinpitäjää kaikesta työstä ja kustannuksista, mitä sille aiheutuu siitä, että Rekisterinpitäjä käyttää tämän kohdan mukaista auditointioikeuttaan. Samoin Käsittelijällä on oikeus laskuttaa Rekisterinpitäjää kaikista muutoksista palveluihin, mitä Rekisterinpitäjä mahdollisesti pyytää Käsittelijää toteuttamaan auditoinnin perusteella.

17.12. Käsittelijä Rekisterinpitäjän valinnan mukaan poistaa tai palauttaa käsittelyyn liittyvien palveluiden tarjoamisen päätyttyä kaikki henkilötiedot Rekisterinpitäjälle ja poistaa olemassa olevat jäljennökset, paitsi jos Euroopan unionin oikeudessa tai jäsenvaltion lainsäädännössä vaaditaan säilyttämään henkilötiedot.

18. SOPIMUKSEN TULKINTA

18.1. Kirjallinen sopimus käsittää sopijapuolten välisen sopimuksen kokonaisuudessaan ja syrjäyttää suulliset tai hiljaiset välipuheet, jotka lakkaavat olemasta voimassa kirjallisen sopimuksen voimaantullessa. Toimittajan lähettämää kirjallista tilausvahvistusta pidetään kirjallisena sopimuksena.

18.2. Markkinointiaineisto ei ole osa sopimusta, ellei kirjallisesti ole toisin sovittu.

18.3. Jos jokin sopimusehto on pätemätön, se ei aiheuta muiden sopimusehtojen pätemättömyyttä.

19. SOVELLETTAVA LAKI JA RIITOJEN RATKAISEMINEN

19.1. Sopimukseen sovelletaan Suomen lakia lukuun ottamatta sen lainvalintasäännöksiä.

19.2. Sopimuksesta aiheutuvat riidat ratkaistaan toimittajan kotipaikan mukaan määräytyvässä tuomioistuimessa.

20. SOPIMUSEHTOJEN VOIMAANTULO JA SAATAVUUS

20.1. Nämä yleiset sopimusehdot tulevat voimaan 1.11.2026 ja ovat voimassa toistaiseksi. Näitä yleisiä sopimusehtoja sovelletaan myös ennen niiden voimaantuloa tehtyihin sopimuksiin.

20.2. Hinnastot ja muut sopimusehdot ovat saatavilla maksutta toimittajan verkkosivuilla ja asiakaspalvelussa