

7.7.2008

Luottamuksellinen

1. SOVELTAMISALA

Näitä yleisiä sopimusehtoja (jäljempänä ”Sopimusehdot”) noudatetaan kaikissa Itella Oyj –konserniin kuuluvan Itella Asiakkuusmarkkinointi Oy:n tuottamissa Palveluissa.

”*Toimittaja*” tarkoittaa Itella Asiakkuusmarkkinointi Oy:tä tai siihen kuuluvaa juridista yksikköä, joka tuottaa Palvelun.

”*Asiakas*” tarkoittaa juridista yksikköä, jonka kanssa Toimittaja on tehnyt Sopimuksen.

”*Sopimosapuoli tai Sopimosapuolet*” tarkoittaa Asiakasta, Toimittajaa tai molempia yhdessä.

”*Sopimus*” tarkoittaa kirjallista dokumenttia, joka sisältää Asiakaskohtaiset ehdot, Palvelukuvaukset ja nämä Sopimusehdot.

”*Palvelu*” tarkoittaa Palvelukuvauksessa yksityiskohtaisesti dokumentoitua Palvelua, jonka Asiakas ostaa ja jonka Toimittaja tuottaa.

2. PALVELUN EHDOT

Kaikki Toimittajan Asiakkaalle toimittaman tai suorittaman Palvelun ehdot on määritelty Sopimuksessa.

Näitä Sopimusehtoja sovelletaan kaikkiin Sopimuksiin, joissa viitataan näihin Sopimusehtoihin. Viittaus voi olla tehty Sopimusasiakirjassa, Asiakkaan tilauksessa, Toimittajan tilausvahvistuksessa tai muussa vastaavassa Toimittajan asiakirjassa tai viittauksella näihin Sopimusehtoihin mainituissa asiakirjoissa.

Mikäli Asiakkaalla ei ole voimassaolevaa sopimusta Toimittajan kanssa, Asiakas ja Toimittaja voivat poikkeustapauksissa yksittäisen toimeksiannon osalta sopia, että Toimittaja tuottaa palvelun kirjallisen tarjouksen mukaisesti. Asiakkaan on hyväksyttävä tarjous kirjallisesti ennen palvelun tuottamista.

Toimittajalla on oikeus käyttää Palvelun tuottamisessa omia palvelu- tai toimitusmallejaan tai metodejaan ja liittymäteknologioitaan.

3. PALVELUN KÄYTTÖÖNOTTO

Palvelu otetaan Asiakkaan tuotantokäyttöön Toimittajan käyttöönottoprosessin mukaisesti. Tämä prosessi ja siihen liittyvät Sopimosapuolten vastuut on määritelty erillisessä käyttöönoton palvelukuvauksessa.

Tätä käyttöönottoprosessia käytetään myös, kun Sopimuksen mukaiseen Palveluun tehdään muutoksia.

4. PALVELUN MUUTOKSET

Toimittajalla on oikeus muuttaa Palvelun sisältöä ja Palvelun käyttöä koskevia ohjeita. Toimittaja voi myös ottaa käyttöön uusia palveluja ja/tai lopettaa palveluja.

Toimittajalla on oikeus vapaasti päättää, missä Palvelu tuotetaan ja samoin vaihtaa tuotantopaikkaa tarvittaessa säilyttäen kuitenkin sovitun Palvelun laatutason.

Mahdollisista muutoksista ilmoitetaan Asiakkaan Sopimuksessa mainitulle yhteyshenkilölle kirjallisesti kohtuullisessa ajassa etukäteen Asiakkaan laskutusosoitteeseen. Toimittaja ei vastaa näistä muutoksista mahdollisesti Asiakkaalle aiheutuvista kustannuksista.

5. SOPIMUKSEN VOIMASSAOLO

Sopimus on voimassa toistaiseksi, ellei Sopimuksessa ole muuta sovittu. Kummallakin Sopimosapuolella on oikeus irtisanoa Sopimus kokonaan tai osittain lähettämällä toiselle Sopimosapuolelle kirjallinen irtisanomisolitus vähintään kolme (3) kuukautta etukäteen. Sopimus päättyy sen kuukauden alusta, joka alkaa irtisanomisan päätymisen jälkeen.

6. HINNAT

Palveluiden hinnat määräytyvät Toimittajan kulloinkin voimassa olevien hinnastojen mukaan ellei Sopimuksessa ole toisin sovittu.

Hintoihin lisätään ilman eri ilmoitusta kulloinkin voimassaoleva arvonlisävero ja muut lainsäädännöstä tai viranomaisten toimenpiteistä aiheutuvat verot ja maksut niiden voimaantulohetkestä lukien.

Toimittaja pidättää oikeuden hintojen ja niiden veloituserusteiden muutoksiin. Muutoksista ilmoitetaan Asiakkaan Sopimuksessa mainitulle yhteyshenkilölle Asiakkaan ilmoittamaan laskutusosoitteeseen viimeistään yhtä (1) kuukautta ennen muutosten voimaantuloa, ellei Sopimuksessa ole toisin sovittu.

Asiakas vastaa Sopimuksessa määriteltyjen tai lainsäädännöstä tai viranomaispäätöksistä johtuvien hintojen, verojen tai muiden julkisten maksujen suorittamisesta Toimittajalle.

Asiakkaasta johtuva muutos sovittuun Palvelun sisältöön, toteuttamisedellytyksiin, - tapaan tai aikatauluun oikeuttaa Toimittajan vastaaviin hinnan ja/tai toimitusajan muutoksiin. Toimittajalla on oikeus saada korvaus sille näistä syistä aiheutuvista ylimääräisistä kustannuksista.

Jos Palvelua koskeva Sopimus puretaan Asiakkaasta johtuvasta syystä ennen kuin Palvelu on otettu tuotannolliseen käyttöön, Toimittajalla on oikeus velottaa Asiakkaalta Palvelun käyttöönotosta tai sen tuottamisen valmistelusta jo aiheutuneet kustannukset.

7. LASKUTUS

Asiakas suorittaa Sopimuksen mukaiset maksut Toimittajan lähettämän laskun perusteella.

Sopimuksen mukaisen Palvelun laskutus alkaa loppuunsaatetun Palvelun käyttöönottoprojektin sovitusta toimituspäivästä, ellei Sopimuksessa ole toisin sovittu ja päättyy Sopimuksen päättymiskuukauden lopussa.

Maksuehto on 14 päivää netto laskun päiväyksestä, jonka jälkeen viivästyneestä suorituksesta peritään kulloinkin voimassaoleva korkolain mukainen viivästyskorko. Toimittaja pidättää oikeuden maksuehtojen ja/tai viivästyskoron muutoksiin.

Laskua koskevat muistutukset on tehtävä laskun eräpäivään mennessä. Kolmea (3) kuukautta vanhempien laskujen muistutuksia ei käsitellä. Mikäli Asiakas on reklamoinut laskusta ja/tai Palvelusta, on Asiakas kuitenkin velvollinen suorittamaan laskun riidattoman osan ao. laskun maksuehdoilla.

Toimittaja perii Asiakkaalta erikseen jokaiselta perimiskerralta perimiskustannukset. Toimittajalla on oikeus siirtää erääntynyt saatava perimistoimiston perittäväksi.

Toimittaja perii alle 70 euron vähimmäismäärän alittavien laskujen osalta pienlaskutuslisän.

Mikäli Asiakkaan maksuvelvollisuuden täyttäminen on epävarmaa, on Toimittajalla oikeus keskeyttää Palvelun suorittaminen, kunnes kaikki maksut on suoritettu tai Asiakas on antanut Toimittajan hyväksymän vakuuden tai lisävakuuden maksujen suorittamisesta.

8. SALASSAPITOVOLLLISUUS

Sopimusosapuolet sitoutuvat pitämään salassa Sopimuksen ehdot sekä tietoonsa tulleen toista Sopimusosapuolta tai tämän asiakkaita ja niiden liiketoimintaa ja suhteita koskevan liike- tai ammattisalaisuuden tai muun luottamuksellisenä pidettävän tiedon ja materiaalin.

Sopimusosapuolten Palvelun yhteydessä toisilleen toimittama aineisto ja tiedot ovat luottamuksellisia. Sopimusosapuoli ei saa luovuttaa saamaansa aineistoa tai tietoa ulkopuoliselle ilman toisen Sopimusosapuolen kirjallista suostumusta.

Tämä salassapitovelvollisuus on voimassa kaksi (2) vuotta Sopimuksen päättymisen jälkeen.

Toimittaja voi luovuttaa yllämainittuja, Palvelun suorittamiseksi tarpeellisia, Asiakkaan tietoja Itella Oyj-konsernin sisällä sekä käyttämälleen alihankkijalle tai yhteistyökumppanille. Toimittaja vastaa siitä, että tiedot säilyvät luottamuksellisina.

9. TIEDONSIIRTO, AINEISTON MUOTO JA PALVELUN KÄYTETTÄVYYS

Mikäli Asiakkaan aineistoa välitetään Palveluun tai takaisin Asiakkaalle sähköisen tiedonsiirtotavan kautta, Sopimusosapuolet sopivat erikseen Sopimuksessa tai sen liitteissä tiedonsiirtotavasta tai sen kautta Toimittajalle, Asiakkaalle tai kolmannelle osapuolelle välitettävän aineiston muodosta. Toimittajalla ei ole velvollisuutta

vastaanottaa Asiakkaan aineistoa tai tuottaa Palvelua muutoin kuin Sopimuksessa sovitulla tiedonsiirtotavalla ja Sopimuksessa sovitussa aineistomuodossa.

Toimittajalla on oikeus keskeyttää Palvelun tuottaminen esim. muutos-, huolto- tai korjaustöitä varten. Toimittaja vastaa siitä, että keskeytys ei muodostu pitkäaikaiseksi ja, että se tapahtuu mahdollisuuksien mukaan sellaiseen aikaan, että Asiakkaalle aiheutuu keskeytyksestä mahdollisimman vähän haittaa. Toimittaja ilmoittaa hyvissä ajoin etukäteen keskeytyksestä Asiakkaalle. Toimittaja ei kuitenkaan ole velvollinen korvaamaan Palvelun keskeytymisestä Asiakkaalle mahdollisesti aiheutuneita vahinkoja.

10. TIETOSUOJA JA TIETOTURVA

Sopimusosapuolet vastaavat omien tietojärjestelmiensä osalta siitä, että tietojärjestelmien tietoturvasuojien taso on järjestetty ja tietojärjestelmät suojattu asianmukaisesti.

Asiakkaan tulee ennen aineiston lähettämistä varmistaa, että Palvelun tuottamiseksi lähetettävä aineisto ei sisällä tietokoneviruksia tai muita sellaisia ominaisuuksia, jotka voivat aiheuttaa vahinkoa tai tappioita Toimittajalle. Laiminlyönti tältä osin voi johtaa vahingonkorvausvelvollisuuteen.

Asiakas vastaa yksityisyyden suoja ja suoramarkkinointia koskevien säännöksiä noudattamisesta. Asiakkaan on huolehdittava siitä, että Asiakkaalla on oikeus käsitellä omien asiakkaidensa henkilötietoja missä muodossa tahansa.

11. ASIAKKAAN AINEISTON VARASTOINTI

Mahdollisesta Asiakkaan aineiston varastoinnista Palvelun yhteydessä sekä varastoinnin ehdoista sovitaaan erikseen Sopimuksessa. Mikäli muuta ei ole sovittu, Toimittajalla on oikeus laskuttaa Asiakkaalta hinnastonsa mukainen veloitus tällaisesta varastoinnista.

Toimittajalla on oikeus hävittää Toimittajan haltuun jäänyt Asiakkaan aineisto yhden (1) kuukauden kuluttua Palvelun toteuttamisesta tai Sopimuksen päättymisestä tai purkamisesta, ellei Sopimuksessa ole toisin sovittu.

12. SOPIMUSOSAPUOLTEN VASTUU

Ellei Sopimuksessa ole muuta sovittu, Toimittajan vastuu Palvelun toimittamisesta tai Asiakkaan aineistosta alkaa siitä, kun Toimittaja on vastaanottanut aineiston sähköisesti tai fyysisesti. Toimittajan vastuu Palvelun toimittamisesta tai Asiakkaan aineistosta päättyy, kun aineisto on toimitettu sähköisesti tai fyysisesti Asiakkaalle tai Asiakkaan määrittämälle kolmannelle osapuolelle.

Toimittajan tietojärjestelmissä oleva tieto aineiston vastaanottamisesta Toimittajalle sekä aineiston luovutuksesta Toimittajalta katsotaan todisteeksi siitä, että aineisto on vastaanotettu. Palvelun tuottamiseen liittyvät tiedot todennetaan em. tietojärjestelmistä.

Ellei Sopimuksessa tai näissä Sopimusehdoissa ole toisin sovittu, **Toimittajan vastuu Palvelun tuottamisesta sisältää:**

- Asiakkaan aineiston vastaanoton siten kuin on sovittu
- Asiakkaan aineiston sisällön muuttumattomuuden
- Toimittajan Palvelun luottamuksellisuuden
- Asiakkaan aineistoon liittyvät sovitut toimenpiteet
- Asiakkaan aineiston lähettämisen siten kuin on sovittu.

Ellei Sopimuksessa tai näissä Sopimusehdoissa ole toisin sovittu, **Asiakkaan vastuu Palvelun tuottamisesta sisältää:**

- Asiakkaan aineiston toimittamisen Sopimuksessa sovittuun osoitteeseen
- Asiakkaan aineiston vastaanoton Sopimuksessa sovitusta osoitteesta tai sovittuun osoitteeseen
- Asiakkaan antamien tietojen ja/tai ilmoitusten ja Asiakkaan antamien ohjeiden oikeellisuuden
- vastuun Asiakkaan aineiston väärän toimittamisen Toimittajalle aiheuttamista kustannuksista.

Mikäli Palvelua ei ole toimitettu sovitulla tavalla tai se on muuten virheellinen tai se viivästyy Asiakkaasta tai kolmannelta osapuolelta johtuvista syistä, Toimittaja ei vastaa Sopimuksen mukaisesta Palvelun suorittamisesta. Näissä tapauksissa Toimittajan velvollisuutena on ilmoittaa asiasta Asiakkaalle.

Asiakas vastaa siitä, että Toimittajan tuottamaa Palvelua hyväksikäyttäen ei saa tuottaa tai lähettää aineistoa, joka loukkaa tekijänoikeuksia ja/tai muita oikeuksia, hyvää tapaa tai lakia tai viranomaisten määräyksiä. Toimittajalla on oikeus Asiakkaan kustannuksella palauttaa tai hävittää lainvastainen aineisto informoituaan mahdollisuuksien mukaan Asiakasta etukäteen.

13. VASTUUNRAJAUKSET

Sopimusosapuolen sopimusrikkomukseen liittyvä vahingonkorvausvelvollisuus toiselle Sopimusosapuolelle aiheutuneista vahingoista rajoittuu jatkuviissa palveluissa ko. Palvelun yhden (1) kuukauden arvoon. Muissa palveluissa vahingonkorvausvelvollisuus rajoittuu ao. palvelutehtävän kokonaisarvoon

Sopimusosapuoli ei vastaa välillisten tai epäsuorien vahinkojen korvaamisesta tai vahingoista kolmannelle osapuolelle. Kumpikaan Sopimusosapuoli ei myöskään vastaa

- Palvelun katkoista, viivästyksistä, virheistä tai vahingoista, jotka aiheutuvat toisen Sopimusosapuolen, kolmannen osapuolen tai viranomaisen toiminnasta (kuten esim. niiden palveluista, ohjelmistoista, laitteista tai tietoliikenneyhteyksistä).
- vahingoista, jotka aiheutuvat tietoverkkojen, tietojärjestelmien tai tietoliikenneyhteyksien teknisten vikojen, häiriöiden, huoltojen tai asennustöiden aiheuttamista katkoksista tai tietoliikennehäiriöistä taikka muusta vastaavasta syystä eikä näistä syistä mahdollisesti aiheutuvasta tiedon viivästyisestä, muuttumisesta tai katoamisesta.

Mikäli Toimittaja on Sopimuksen perusteella korvausvelvollinen Palvelun laatuun liittyen, Toimittajalla on oikeus korvata virheellinen tai viivästynyt Palvelu

ensisijaisesti vastaavalla korvaavalla Palvelulla, ellei Sopimuksessa ole muuta sovittu.

14. TAKUUT

Toimittaja toimittaa Sopimuksessa kuvatun Palvelun sellaisena kuin se on, eikä siihen liity minkäänlaisia takuita. Toimittaja, sen lisenssinantajat tai sopimuskumppanit eivät anna mitään takuuta esimerkiksi siitä, että Palvelu sopii johonkin tiettyyn tarkoitukseen.

Toimittaja tai mikään kolmas osapuoli ei anna takuuta siitä, että Palvelu on täysin keskeytymätön tai virheetön.

Asiakas vastaa siitä, että Palvelu täyttää Asiakkaan sille valitseman tarkoituksen.

15. ALIHANKKIJAT

Toimittajalla on Palvelun tuottamisessa oikeus käyttää alihankkijaa, ellei Sopimuksessa ole toisin sovittu. Toimittaja vastaa käyttämänsä alihankkijan toiminnasta kuten omasta toiminnastaan Sopimuksen ehtojen mukaisin rajoituksin.

Asiakkaalla on oikeus käyttää alihankkijaa, ellei Sopimuksessa ole toisin sovittu. Asiakas vastaa Toimittajalle käyttämiensä alihankkijoiden toiminnasta mm. näiden tuottamien palveluiden, tuotteiden, materiaalin sekä aineiston virheettömyydestä.

16. YLIVOIMAINEN ESTE

Sopimusosapuolet vapautuvat Sopimuksen mukaisten velvollisuuksien noudattamisesta ja vahingonkorvausvelvollisuudesta force majeure tapauksissa, joita ovat mm. lakko, työsulku, onnettomuudet, viranomaisten toimenpiteet ja muut olosuhteet, joita Sopimusosapuolet eivät ole voineet välttää ja joiden seurauksia ne eivät ole voineet estää.

17. IMMATERIAALIOIKEUDET

Kaikki oikeudet (omistusoikeus, tekijänoikeus ja muut immateriaalioikeudet) Toimittajan Palveluun sekä siihen liittyvään aineistoon ovat Toimittajalla. Asiakas voi käyttää Palvelua ja niihin liittyvää aineistoa ainoastaan Sopimuksen ehtojen mukaisesti.

Sekä Toimittaja että Asiakas takaavat, että he ovat hankkineet kaikki Palvelun toteuttamiseksi tarvittavat immateriaalioikeudet. Molemmat Sopimusosapuolet hankkivat ja ylläpitävät kaikki kolmannen osapuolen materiaalien käyttämiseen tarvittavat immateriaalioikeudet tai lisenssioikeudet, jotka ovat mahdollisesti tarpeen Palvelun toteuttamiseksi.

Mikäli Toimittaja luovuttaa Asiakkaalle tietokoneohjelmia tai niihin liittyvää materiaalia, Asiakas saa käyttää niitä ainoastaan Palvelun yhteydessä. Toimittajan suorittaman Palvelun käytön päättyessä Asiakas on velvollinen välittömästi palauttamaan saamansa tietokoneohjelmat, muun materiaalin sekä kaikki näiden mahdolliset kopiot Toimittajalle.

18. REFERENSSIOIKEUS

Toimittaja voi käyttää Asiakkaan nimeä ja logoa referenssinä markkinoinnissaan. Referenssin käyttämisen ehtoista sovitaan tarkemmin erikseen Sopimuksessa.

19. SOVELLETTAVA LAKI JA RIITÖJEN RATKAISEMINEN

Sopimukseen sovelletaan Suomen lakia.

Sopimusosapuolten väliset erimielisyydet ratkaistaan ensisijassa Sopimusosapuolten välisin neuvotteluihin. Ellei neuvotteluissa päästä sovintoon, erimielisyydet ratkaistaan Suomen lainsäädännön mukaisesti Sopimuksen tekopaikan yleisessä käräjäoikeudessa. Sopimusosapuolet voivat sopia, että erimielisyydet ratkaistaan käräjäoikeuden sijaan lopullisesti yhden välimiehen välimiesoikeudessa Helsingissä Keskuskauppakamarin välityslautakunnan sääntöjä noudattaen.

20. SOPIMUKSEN PURKAMINEN

Sopimusosapuolella on oikeus heti purkaa Sopimus päättymään ilman irtisanomisaikaa toisen Sopimusosapuolen oleellisen sopimusrikkomuksen takia.

Purkaminen on suoritettava kirjallisesti. Purkamisperusteena pidetään mm. sitä, jos

- Asiakas ei ole maksanut erääntynyttä laskua kahden (2) viikon kuluessa maksukehotuksen lähettämisestä;
- Asiakas ei muistutuksesta huolimatta käytä Palvelua Sopimuksen tai sen ehtojen mukaisesti tai laiminlyö huolehtia siitä, että Palvelua käytetään Sopimuksen tai sen ehtojen mukaisesti, vaikka Asiakasta on kehoitettu tekemään niin;
- ennakolta tiedetään, että Sopimusosapuoli ei pysty täyttämään Sopimusta eikä anna riittävää vakuutta suorituksestaan;
- Sopimusosapuoli on jättänyt konkurssi- tai yrityssaneeraushakemuksen taikka haettu konkurssiin tai yrityssaneeraukseen, Sopimusosapuoli on hakenut julkista haastetta velkojilleen tai viranomainen on todennut Sopimusosapuolen kyvyttömäksi vastaamaan hänelle Sopimuksen ehtojen mukaan kuuluvista velvollisuuksista;
- Asiakkaan toiminta aiheuttaa oleellista häiriötä Palvelun muille käyttäjille ja Asiakas ei ole kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa siitä, kun on saanut Toimittajalta kirjallisen huomautuksen, korjannut sopimusrikkomustaan ja/tai toimintaansa.

21. SOPIMUKSEN SIIRTÄMINEN

Sopimusosapuolilla ei ole oikeutta siirtää Sopimusta ilman toisen Sopimusosapuolen kirjallista suostumusta.

Toimittajalla on oikeus siirtää Sopimus ilman Asiakkaan suostumusta Toimittajan tytäryhtiölle tai toiselle Itella Oyj-konserniin kuuluvalla yhtiöllä.

22. MUUT EHDOT

Ellei Sopimuksessa toisin sovita ja mikäli Sopimus, sen liitteet ja muut asiakirjat ovat ristiriidassa keskenään, asiakirjojen soveltamisjärjestys on seuraava:

1. Sopimus
2. Palvelukuvaukset
3. Sopimuksen hintaliite
4. Palvelun käyttöönottoprojekti ja sen projektisuunnitelma
5. Sopimuksen muut liitteet
6. Sopimusehdot

23. SOPIMUSEHTOJEN VOIMAANTULO JA MUUTOKSET

Nämä Sopimusehdot astuivat voimaan 1.1.2007 ja ne ovat voimassa toistaiseksi. Ne korvaavat aikaisemmin voimassa olleet Toimittajan yleiset sopimusehdot.

Toimittaja voi muuttaa näitä Sopimusehtoja. Sopimusehtojen muutoksista ilmoitetaan Asiakkaalle yhtä (1) kuukautta ennen muutoksien voimaantuloa.