

Suomen Asukastieto Oy:n

YLEISET TOIMITUSEHDOT

1.3.2010

1 Soveltamisala

1.1 Toimitusehtojen soveltaminen

Näitä toimitusehtoja sovelletaan Suomen Asukastieto Oy:n asiakkaalle toimittamiin palveluihin. Palvelut voivat sisältää puhelinneuvontaa ja sähköpostilla toimitettavia ohjeita ja neuvoja.

Näitä toimitusehtoja sovelletaan, ellei asiakkaan ja Suomen Asukastieto Oy:n välillä ole kirjallisesti toisin sovittu. Suomen Asukastieto Oy:n ja asiakkaan välillä on syntynyt palvelukohtainen sopimus, kun Suomen Asukastieto Oy on lähettänyt asiakkaalle tilausvahvistuksen, mukaan lukien nämä yleiset toimitusehdot.

1.2 Määritelmiä

1.2.1 Kuluttaja-asiakas

Kuluttaja-asiakkaalla tarkoitetaan luonnollista henkilöä tai taloyhtiötä, joka hankkii Suomen Asukastieto Oy:n palveluja pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten.

1.2.2 Asiakas

Asiakas-sanaa käytettäessä viitataan sekä kuluttaja-asiakkaisiin että taloyhtiöasiakkaisiin.

Suomen Asukastieto Oy:n kanssa sopimussuhteessa oleva Asiakas on vastuussa Suomen Asukastieto Oy:lle kaikista tilaamistaan palveluista ja palvelumaksuista. Palveluun liittyviä lisäpalveluja voi tilata vain asiakas tai asiakkaan valtuuttama taho, kuitenkin niin että asiakkaan vastuu maksuista ei siirry asiakkaan valtuuttamalle taholle. Ellei asiakas erityisesti kirjallisesti ole muuta sopinut, Suomen Asukastieto Oy ei ota vastaan taloyhtiön loppukäyttäjien lisäpalvelutilauksia ilman taloyhtiön sopimusvastuullisen henkilön kirjallista vahvistusta.

1.2.3 Loppukäyttäjät

Loppukäyttäjällä tarkoitetaan taloyhtiöasiakkaan edustajaa, taloyhtiössä asuvaa tai taloyhtiön osakkeita omistavaa henkilöä, tämän henkilön perheenjäsentä tai muuta luonnollista tai juridista henkilöä, joka tosiasiallisesti käyttää toimitettua palvelua. Kaikki asiakasta koskevat palveluiden ehdot koskevat myös loppukäyttäjää, ellei näissä ehdoissa ole nimenomaisesti muuta määritetty.

1.3 Kuluttaja-asiakkaiden lainsäädäntöön perustuvat oikeudet

Nämä toimitusehdot eivät rajoita kuluttaja-asiakkaan kuluttajalainsäädännön tai muun pakottavan lainsäädännön mukaisia oikeuksia. Mikäli nämä toimitusehdot ja kuluttaja-asiakkaan lainsäädännön mukaiset oikeudet ovat ristiriidassa keskenään, toimitusehtoja tulkitaan kuluttajan edun ja kuluttajalainsäädännön mukaisesti.

2. Sopimuksen syntyminen ja siirtäminen

2.1 Sopimuksen syntyminen

Sopimus syntyy, kun osapuolet ovat allekirjoittaneet sopimuksen tai kun asiakas on muutoin ryhtynyt käyttämään Suomen Asukastieto Oy:n palvelua tai Suomen Asukastieto Oy on hyväksynyt asiakkaan tilauksen.

2.2 Määräaikaisen sopimuksen kesto

Määräaikaisten sopimusten keston katsotaan alkavan siitä kun Suomen Asukastieto Oy on aloittanut palvelun toimittamisen.

2.3 Sopimuksen siirtäminen

Asiakkaalla ei ole oikeutta siirtää sopimusta kolmannelle osapuolelle ilman Suomen Asukastieto Oy:n etukäteen antamaa kirjallista suostumusta.

Suomen Asukastieto Oy:llä on oikeus siirtää sopimus kokonaan tai osittain kolmannelle osapuolelle, jolle sopimuksen tarkoitama liiketoiminta siirtyy. Suomen Asukastieto Oy ilmoittaa etukäteen siirrosta asiakkaalle hyvissä ajoin. Suomen Asukastieto Oy:llä on lisäksi oikeus siirtää sopimukseen perustuvat saatavansa kolmannelle osapuolelle. Saatavien siirtoa koskevan ilmoituksen jälkeen maksut voidaan pätevästi suorittaa ainoastaan siirronsaajalle.

3. Palvelun toimittaminen, tuottaminen ja käyttö

3.1 Asiakkaan myötävaikutusvelvollisuus

Asiakas on velvollinen toimittamaan kaikki todenmukainen tieto palvelun toimittamiseksi.

3.2 Palvelun tuottaminen ja muutokset palveluun

Suomen Asukastieto Oy:llä on oikeus tuottaa sopimuksen mukainen palvelu parhaaksi katsomallaan tavalla. Suomen Asukastieto Oy:llä on oikeus tehdä palvelun tekniikkaan ja käyttöön vaikuttavia muutoksia edellyttäen, ettei sopimuksen sisältö kokonaisuutena olennaisesti muutu.

Suomen Asukastieto Oy:llä on myös oikeus muuttaa palvelua lainsäädännön muutoksen tai viranomaisen päätöksen perusteella, tai muusta erityisestä syystä olosuhteiden olennaisesti muuttuessa. Jos tällaiset muutokset edellyttävät muutoksia asiakkaan omaan toimintaan, asiakkaan tulee omalla kustannuksellaan huolehtia tällaisista muutoksista.

Suomen Asukastieto Oy ilmoittaa asiakkaan palveluihin vaikuttavista muutoksista vähintään kuukautta etukäteen. Jos palvelun muutos aiheuttaa palvelun keskeytyksen, Suomen Asukastieto Oy pyrkii minimoimaan tästä asiakkaalle aiheutuvat haitat ja ryhtyy tarpeellisiksi katsomiinsa toimenpiteisiin haittojen minimoimiseksi. Suomen Asukastieto Oy ei vastaa edellä mainituista toimenpiteistä asiakkaalle mahdollisesti aiheutuvasta haitasta.

Asiakkaan vaatimista muutoksista palvelun sisältöön peritään Suomen Asukastieto Oy:n määrittämä maksu.

3.3 Palvelun lopettaminen

Ellei pakottavasta lainsäädännöstä tai viranomaisten määräyksistä muuta johdu, Suomen Asukastieto Oy:llä on oikeus perustellusta syytä lopettaa palvelun tai sen ominaisuuden tuottaminen. Suomen Asukastieto Oy:llä on tällöin oikeus irtisanoa sopimus lopetettua palvelua tai ominaisuutta koskevin osin ilmoittamalla tästä asiakkaille vähintään kuukautta etukäteen.

3.4 Palvelun sisältö ja palveluun sovellettavat erityiset ehdot

Palvelun sisältö ja siihen sovellettavat erityiset ehdot määräytyvät kirjallisten palvelukohtaisten ehtojen tai sopimuksen mukaisesti.

3.5 Käyttöoikeus dokumentteihin sekä immateriaalioikeudet

Suomen Asukastieto Oy myöntää asiakkaalle käyttöoikeuden Suomen Asukastieto Oy:n palvelusopimuksen perusteella toimittamiin asiakirjoihin. Asiakirjojen sekä niiden muutettujen versioiden omistus- sekä immateriaalioikeudet ovat Suomen Asukastieto Oy:n tai kolmannen osapuolen (kuten lakiasiantuntijain tai alihankkijan) omaisuutta, eikä asiakkaalla ole ilman Suomen Asukastieto Oy:n etukäteen antamaa kirjallista suostumusta oikeutta kopioida, kääntää tai muuttaa asiakirjoja.

3.6 Palvelun kautta toimitettu aineisto

Asiakas vastaa omasta ja asiakkaan asiakasnumerolla tai muuten hänen vaikutuspiirissään toimivien henkilöiden toiminnasta käytettäessä palvelua, sekä palveluun jättämistään ja mahdollisesti levinneestä aineistosta, teksteistä, tiedoista, tilauksista ym. vastaavista toiminnoista ja niiden tekijän- ja teollisoikeuksista, näiden lupien hankkimisesta ja kustannuksista, muusta laillisuudesta sekä niihin kohdistuvien rikkomusten aiheuttamista seuraamuksista ja vaateista.

4. Palvelun virhe, palvelun ylläpitäminen ja vikojen korjaaminen

4.1 Palvelun virhe

Palvelussa katsotaan olevan virhe, jos se poikkeaa palvelusopimuksessa palvelulle määritellyistä ominaisuuksista, edellyttäen että tämä poikkeama vaikuttaa palvelun käyttämiseen. Palvelussa oleva tietoliikennehäiriö ei kuitenkaan ole sinällään palvelun virhe.

4.2 Palvelun ylläpitäminen ja vikojen korjaaminen

Suomen Asukastieto Oy ylläpitää palvelun käyttökunnossa sopimuksen mukaisesti ja korjaa palvelun virheet arkipäivisin (ei lauantaisin) kello 10.00 - 18.00 niin pian kuin mahdollista, ellei muusta ole erikseen sovittu.

4.3 Palvelun tilapäiset keskeytykset

Suomen Asukastieto Oy:llä on oikeus tilapäisesti sulkea tai keskeyttää palvelu, jos tämä on tarpeen toteutettavan parannustyön onnistumisen vuoksi. Tällöin Suomen Asukastieto Oy toimii siten, että keskeytys jää lyhytaikaiseksi ja siitä aiheutuu asiakkaalle mahdollisimman vähän haittaa.

Suomen Asukastieto Oy tiedottaa asiakkaalle keskeytyksestä mahdollisuuksien ja tarpeen mukaan etukäteen.

Suomen Asukastieto Oy ei korvaa asiakkaalle palvelun virheestä ja sen toimituksen viivästymisestä aiheutuneita vahinkoja, paitsi tapauksissa, joissa Suomen Asukastieto Oy on aiheuttanut vahingon tahallisella tuottamuksellaan.

5. Asiakkaan ja palvelun tiedot sekä käyttäjätunnukset

5.1 Asiakkaan tunnistamistiedot

Suomen Asukastieto Oy:llä on asiakasta kuultuaan oikeus valita palveluun kuuluvat asiakkaan käyttöön tulevat asiakasnumerot, osoitteet ja muut vastaavat asiakkaan yksilöimiseksi tarvittavat tiedot. Ne säilyvät Suomen Asukastieto Oy:n omistuksessa sopimuksen voimassaoloajan.

5.2 Asiakkaan asiakasnumero

Asiakkaan on säilytettävä asiakasnumeronsa ja kaikki muut siihen verrattavat Suomen Asukastieto Oy:n palvelun tiedot siten, että nämä eivät joudu ulkopuolisten käyttöön.

5.3 Suomen Asukastieto Oy:n oikeus muuttaa tunnistamistietoja tai asiakkaan muita tietoja

Suomen Asukastieto Oy:llä on oikeus muuttaa tunnistamistietoja tai asiakkaan muita tietoja, jos viranomaisten määräykset tai verkon rakenteelliset, palvelulliset tai muut tekniset syyt sitä vaativat. Suomen Asukastieto Oy ilmoittaa muutoksesta asiakkaalle kohtuullisessa ajassa etukäteen.

5.4 Tunnistamistietojen tai asiakkaan muiden tietojen antaminen kolmannen osapuolen käyttöön

Suomen Asukastieto Oy ei luovuta tunnistamistietoja tai asiakkaan muita tietoja kolmannen osapuolen käyttöön ilman asiakkaan kirjallista suostumusta.

6. Asiakastiedot ja niiden käyttö

6.1 Tietojen antaminen

Asiakkaan tulee ennen palvelun avaamista antaa Suomen Asukastieto Oy:lle sen vaatimat, palvelua varten tarvittavat tiedot sekä tarkistaa kirjattujen tietojen oikeellisuus. Asiakkaan on ilmoitettava Suomen Asukastieto Oy:lle asiakastietojensa muutoksista. Asiakas vastaa siitä, että asiakkaan ilmoittamat palvelun loppukäyttäjät ovat tietoisia heitä koskevien tietojen antamisesta.

6.2 Henkilötietojen käsittely

Suomen Asukastieto Oy:llä on oikeus käsitellä asiakkaan toimittamia henkilötietoja siten kuin henkilötietolaissa sekä sähköisen viestinnän tietosuojalaissa säädetään. Henkilötietojen käsittelystä tiedotetaan erikseen rekisteriselosteissa sekä muun asiakastiedotuksen yhteydessä.

Suomen Asukastieto Oy:llä on oikeus luovuttaa asiakas- ja tunnistetietoja voimassaolevan lainsäädännön sallimissa ja velvoittavissa rajoissa.

7. Maksut ja laskutus

7.1 Hinnat

Suomen Asukastieto Oy:n kulloinkin voimassa oleva palveluhinnoittelu on nähtävillä osoitteessa <http://www.suomenasukastieto.fi>. Hinnoittelussa on yleisesti esitetty Suomen Asukastieto Oy:n palveluiden veloitus-, laskutus- ja hinnoitteluperiaatteet. Suomen Asukastieto Oy pidättää itselleen oikeuden veloitus-, laskutus- ja hinnoitteluperiaatteiden sekä hintojen muutoksiin lain sallimissa rajoissa.

7.2 Palvelusta maksettavat maksut

Asiakas maksaa Suomen Asukastieto Oy:lle palvelusta ja sen käytöstä hinnaston tai palvelukohtaisen sopimuksen mukaiset maksut Suomen Asukastieto Oy:n määrittelemien laskutuskausien mukaisesti. Asiakas saa hintatiedot sopimusta tehtäessä .

Suomen Asukastieto laskuttaa asiakkaalta myös Suomen Asukastieto Oy:n kautta käytettyjen lakiasiantuntijoiden ja muiden alihankkijoiden maksut, jos tästä on ko. tahojen kanssa sovittu.

7.3 Kertaluonteiset maksut ja toistuvat perusmaksut

Asiakas maksaa ilman vuosisopimusta puhelinpalvelusta kulloinkin voimassa olevan aikaan perustuvan palveluveloituskannan, jonka lisäksi hintaan lisätään paikallisverkko- tai matkapuhelinmaksu.

Suomen Asukastieto Oy:llä perii palvelumahdollisuuden ylläpidosta hinnaston tai sopimuksen mukaista kiinteää, vuosittaista perusmaksua. Perusmaksut peritään laskutuskausittain etukäteen. Perusmaksu on suoritettava myös siltä ajalta, kun palvelu on suljettuna. Jos palvelua koskeva sopimus päättyy kesken sopimuksessa tai hinnastossa määritellyn laskutuskauden, perusmaksu peritään koko laskutuskaudelta eikä perusmaksua palauteta.

Mikäli asiakas purkaa tai irtisanoo sopimuksen, saamatta jääneestä mutta ennakoon maksetusta palvelusta suoritettua maksua ei palauteta, ellei erityisiä syitä siihen ole.

7.4 Maksujen erääntyminen ja viivästysseuraamukset

Lasku on maksettava viimeistään laskuun merkittynä eräpäivänä.

Suomen Asukastieto Oy:llä on oikeus periä viivästyneistä maksuista korkolain mukaista viivästyskorkoa eräpäivästä lukien ja viivästyneen laskun maksukehotuksesta hinnaston mukainen käsittelymaksu. Lisäksi Suomen Asukastieto Oy on oikeutettu perimään viivästyneen laskun perimisestä aiheutuneet kohtuulliset kustannukset.

Jos asiakas ei ole maksanut erääntyneitä laskuja maksukehotuksesta huolimatta, erääntyvät myös muut palvelusta laskutettavat vielä erääntymättömät saatavat heti maksettaviksi.

7.5 Vastuu palvelun käytöstä

Asiakas vastaa sopimuksen mukaisista velvoitteista ja palvelusta perittävien maksujen suorittamisesta Suomen Asukastieto Oy:lle siinäkin tapauksessa, että joku muu kuin asiakas on käyttänyt palvelua, ellei palvelua ole todistettavasti käytetty oikeudettomasti.

7.6 Laskuhuomautukset

Huomautukset laskusta on tehtävä laskun eräpäivään mennessä laskussa mainittuun osoitteeseen. Erimielisyystapauksessa laskun riidaton osa on kuitenkin maksettava sen eräpäivään mennessä. Asiakkaalla on oikeus pyytää laskuun liittyvästä riidasta kuluttajavalituslautakunnan suositus.

7.7 Hinnanmuutokset

Suomen Asukastieto Oy:llä on oikeus muuttaa hinnastojaan sekä palvelun käytöstä perittäviä maksuja samoin perustein, kuin sillä on oikeus muuttaa sopimusehdoista kohdan 12.2 perusteella. Mikäli palvelumaksut nousevat ja asiakas ei hyväksy hinnannuutosta, on asiakkaalla oikeus irtisanoa sopimus päättymään välittömästi korotettujen hintojen tullessa voimaan.

8. Sopimuksen päättymisen

8.1 Irtisanominen

8.1.1 Toistaiseksi voimassaolevat sopimukset

Asiakas voi irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan palvelusopimuksen noudattaen kahden (2) viikon irtisanomisaikaa. Asiakas saa palvelun irtisanomisesta kirjallisen vahvistuksen.

Suomen Asukastieto Oy:llä on oikeus irtisanoa palvelusopimus noudattaen kahden (2) kuukauden irtisanomisaikaa, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu.

8.1.2 Määräaikaiset sopimukset

Ellei muusta ole sovittu, määräajaksi tehty sopimus päättyy, mikäli sopimus irtisanoon viimeistään yhtä kuukautta ennen määräajan viimeistä päivää. Mikäli sopimusta ei ole irtisanottu viimeistään yhtä kuukautta ennen määräajan päättymistä, sopimus jatkuu tämän jälkeen joko automaattisesti kaksitoista (12) kuukautta kerrallaan edellä mainitun irtisanomisajan ollessa voimassa tai on voimassa toistaiseksi riippuen kyseisen palvelun sopimusehdoista.

8.2 Suomen Asukastieto Oy:n oikeus sopimuksen purkuun

Suomen Asukastieto Oy:llä on oikeus purkaa palvelusopimus, jos asiakas on olennaisesti ja huomautuksesta huolimatta rikkonut sopimusvelvoitteitaan.

8.3 Asiakkaan oikeus palvelusopimuksen purkuun

Asiakkaalla on oikeus purkaa sopimus, jos palvelu poikkeaa olennaisesti sovitusta, eikä Suomen Asukastieto Oy korjaa puutetta tai uusi palvelua kohtuullisessa ajassa asiakkaan kirjallisesta huomautuksesta, taikka jos palvelun toimitus viivästyy kohtuuttomasti Suomen Asukastieto Oy:n tuottamuksesta johtuvasta syystä .

8.4 Irtisanomis- tai purkuilmoituksen muoto

Sopimus irtisanoon tai puretaan kirjallisesti.

9. Muut ehdot

9.1 Ilmoitukset

Asiakkaan tulee lähettää tähän sopimukseen liittyvät kirjalliset ilmoitukset Suomen Asukastieto Oy:n ilmoittamaan osoitteeseen tai sähköpostiosoitteeseen.

Suomen Asukastieto Oy:n tulee lähettää tätä sopimusta koskevat kirjalliset ilmoitukset asiakkaan viimeksi ilmoittamaan laskutusosoitteeseen taikka asiakkaan Suomen Asukastieto Oy:lle ilmoittamaan sähköpostiosoitteeseen.

Suomen Asukastieto Oy:n postitse lähettämien ilmoitusten katsotaan tulleen asiakkaan tietoon seitsemäntenä (7) päivänä niiden lähettämistä. Sähköpostitse lähetettyjen ilmoitusten katsotaan tulleen asiakkaan tietoon niiden lähettämistä seuraavana arkipäivänä.

9.2 Ylivoimainen este

Osapuolet vapautuvat sopimuksen mukaisista velvoitteistaan ja velvollisuudestaan maksaa korvausta, jos sopimusvelvoitteiden rikkominen tai niiden täyttämättä jättäminen johtuu ylivoimaisesta esteestä. Vapauttamisperusteeksi (force majeure) katsotaan sellainen sopimuksen täyttämisen estävä, sopimuksen syntymisen jälkeen sattunut epätavallinen ja asiaan vaikuttava tapahtuma, joka on sopimuspuolista riippumaton ja jonka vaikutuksia ei

voida kohtuudella voittaa. Tällainen tapahtuma voi olla esim. sota, kapina, pakko-otto tai takavarikko yleiseen tarpeeseen, energijakelun keskeytys, työselkkaus, tulipalo, ukonilma tai muu luonnonilmiö, kolmannen osapuolen aiheuttama vahinko tai muu vaikutuksiltaan vastaava ja epätavallinen sopijapuolista riippumaton syy.

Jos sopimusveloitteen täyttäminen viivästyy jostakin edellä mainitusta syystä, sopimusveloitteen täyttämisaikaa jatketaan niin paljon, kun kaikki tapaukseen vaikuttavat olosuhteet huomioonottaen on pidettävä kohtuullisena.

9.3 Riitojen ratkaiseminen

Palvelusopimuksesta tai sen perusteella käytetyistä palveluista aiheutuvat riidat, mikäli niitä ei saada ratkaistua neuvottelemalla, ratkaistaan Helsingin käräjäoikeudessa. Asiakas voi kuitenkin nostaa kanteen myös sen paikkakunnan alioikeudessa, jonka tuomiopiirissä hänellä on kotipaikka. Asiakkaalla on lisäksi oikeus saattaa asia kuluttajavalituslautakunnan ratkaistavaksi.

9.4 Sovellettava laki

Tähän sopimukseen sovelletaan Suomen lakia.

10. Toimitusehtojen voimassaolo

10.1 Toimitusehtojen voimaantulo

Nämä ehdot tulevat voimaan silloin, kun ne on julkaistu Suomen Asukastieto Oy:n www-sivuilla tai silloin, kun ne on asiakkaalle asianmukaisesti tiedotettu, ja ne ovat voimassa 1.3.2010 lukien toistaiseksi. Toimitusehdot ovat saatavissa Suomen Asukastieto Oy:ltä maksutta.

10.2 Toimitusehtojen muutokset

Suomen Asukastieto Oy voi muuttaa näitä toimitusehtoja. Toimitusehtoja voidaan muuttaa asiakkaan vahingoksi kuitenkin ainoastaan edellyttäen, että sopimuksen sisältö ei kokonaisuutena olennaisesti muutu seuraavilla perusteilla: palvelun päivityksen tai uusien ominaisuuksien tai lisäpalveluiden johdosta, alihankkijoiden aiheuttamien muutosten johdosta, palveluun kohdistuvien kustannusten nousun johdosta, palvelun käyttäjämäärän tai kannattavuuden pienenemisen johdosta tai hinnaston tai hinnoittelu- ja sopimusjärjestelmien muutoksen johdosta.

Tämän lisäksi Suomen Asukastieto Oy voi muuttaa asiakkaan toimitusehtoja seuraavissa tilanteissa:

- lainsäädännön muutoksen tai viranomaisen siihen perustuvan päätöksen perusteella;

Asiakkaalle ilmoitetaan uusista toimitusehdoista vähintään kuukautta ennen niiden voimaantuloa asiakastiedottein tai muutoin kirjallisesti esimerkiksi laskun yhteydessä.

Olellaisena muutoksena pidetään asiakkaiden osalta muutosta, jolla palvelua muutetaan siten, että sen laatu tai luonne muuttuu tai sen kustannukset nousevat siten, että asialla on merkittävä muutos palvelukustannuksiin.

Muutettuja toimitusehtoja sovelletaan myös ennen niiden voimaantuloa tehtyihin sopimuksiin.

Kun ehtoja on muutettu, asiakkaalla on kuukauden ajan oikeus irtisanomisaikaa noudattamatta irtisanoa sopimus päättyään kahden viikon kuluessa sen palvelun osalta, jota muutos koskee. Mikäli asiakas irtisanoa sopimuksen Suomen Asukastieto Oy:n toteuttamien sopimusehtomuutosten vuoksi, Suomen Asukastieto Oy palauttaa kaikki ennakoon maksetut maksut, jotka kohdistuvat sopimuksen päättymisen jälkeiseen aikaan.

Helsingissä, 19.2.2010

Suomen Asukastieto Oy

Bulevardi 2A

00120 HELSINKI