

Sopimusehdot

Yrityksen tiedot

Tavu Cloud / Multim Oy
Y-tunnus: 2119522-2
Isolinnankatu 24
28100 Pori
www.tavu.io

1. Sopimusehtojen soveltaminen ja voimassaolo

Näitä sopimusehtoja sovelletaan Multim Oy:n (jäljempänä Palveluntarjoaja) asiakkaalleen toimittamiin tuotteisiin, palveluihin ja ratkaisuihin (jäljempänä Palvelu), jotka kuuluvat Tavu-tuoteperheeseen (esimerkiksi Tavu Cloud). Nämä ehdot astuvat voimaan 1.5.2017 korvaten kaikki aiemmat sopimusehdot ja ovat voimassa toistaiseksi.

Kulloinkin voimassa oleva versio sopimusehdoista on luettavissa Palveluntarjoajan verkkosivuilla. Palveluntarjoaja voi toimittaa sopimusehdot asiakkaalle myös muilla tavoin, esimerkiksi sähköpostin välityksellä.

2. Sopimuksen syntyminen ja siirtäminen

Sopimus syntyy, kun asiakas rekisteröityy palveluun. Palveluun rekisteröityminen suoritetaan itsenäisesti. Palveluntarjoaja voi milloin tahansa jälkikäteen estää pääsyn palveluun, mikäli asiakkaan tiedoissa tai muussa toiminnassa on epäselvyyksiä. Palveluun rekisteröityminen ei vaadi tuotteiden tilaamista, vaan palveluun voi tutustua maksutta palvelussa olevin rajoituksin. Mahdollisen testikauden jälkeen asiakasta veloitetaan automaattisesti tilattujen tuotteiden mukaan.

Asiakkaalla ei ole lupaa siirtää sopimusta kolmannelle osapuolelle ilman Palveluntarjoajan antamaa kirjallista suostumusta. Sopimuksen purkamista koskevat ehdot löytyvät kohdasta 3.

Palveluntarjoajalla on oikeus siirtää sopimus ja/tai Palvelu kolmannelle osapuolelle sekä muuttaa sopimuksen ja/tai Palvelun sisältöä ilman asiakkaan hyväksyntää. Tällöin Asiakkaalla on oikeus irtisanoa palvelu päätymään välittömästi 2 viikon kuluessa siitä, kun muutoksista on tiedotettu Palveluntarjoajan toimesta, jos palvelu muuttuu merkittävästi.

3. Sopimuskauden pituus ja sopimuksen purku

Kaikki sopimukset ovat voimassa toistaiseksi. Sopimus päätetään poistamalla palvelusta kaikki laskutettavat tuotteet. Oletuksena palveluilla ei ole erillistä irtisanomisaikaa, vaan sopimus on voimassa vähintään aina tunnin. Tästä voidaan poiketa, mikäli tuotteen kuvauksessa ilmoitetaan vähimmäissopimuskausi.

Sopimus ja laskutus ovat voimassa normaalisti siihen asti, kun asiakas on poistanut kaikki laskutettavat tuotteet käytöstä ja maksanut erääntyneen saldon.

Palveluntarjoaja varaa oikeuden Palvelun irtisanomiseen ja/tai toimituksen keskeyttämiseen ilman irtisanomisaikaa, mikäli asiakas rikkoo sopimusehtoja tai Palvelun tuottamista ei voida jatkaa ulkopuolisen tekijän

vuoksi (esimerkiksi viranomais määräykset tai muu force majeure –tilanne). Tällöin Palveluntarjoaja voi jättää hyvittämättä asiakkaalta perittyjä maksuja, esimerkiksi käyttämättä jääneen ajan palvelumaksuja.

Mikäli Palveluntarjoaja keskeyttää Palvelun toimittamisen asiakkaasta johtuvasta syystä, on Palveluntarjoajalla oikeus veloittaa kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukainen Palvelun uudelleenavausmaksu asiakkaalta. Palveluntarjoajalla on myös oikeus keskeyttää kaikkien Asiakkaan asiakastunnukseen liitettyjen palveluiden toimittaminen tilanteessa, jossa Palveluiden sulkeminen on tarpeen asiakkaasta johtuvista syistä. Palveluntarjoajalla on oikeus sulkea palvelu välittömästi, kun Asiakkaan saatavat ovat erääntyneet.

Palveluntarjoaja varaa oikeuden poistaa Asiakkaan tuotteet 7 päivän jälkeen palvelun sulkemisesta, mikäli sulkeminen tehdään Palveluntarjoajan toimesta, mm. laskutusongelman vuoksi. Tietoja ei välttämättä pysyttyä palauttamaan poiston jälkeen. Asiakkaan poistaessa itse tuotteet tiedot poistuvat automaattisesti itseltään järjestelmien määrittämän ajan kuluttua.

4. Palvelun toimittaminen

Palveluntarjoaja toimittaa Palvelun tilauksen maksamisen jälkeen, ellei toisin ole sovittu. Palveluun liittyvien osa-alueiden (kuten verkkotunnuksen rekisteröinti tai siirto) toimitus voi viivästyä Palveluntarjoajasta riippumattomista syistä. Palveluntarjoaja pyrkii tiedottamaan mahdollisuuksien mukaan asiakkaalle aiheutuvista viivästyksistä.

Asiakas hyväksyy nimenomaisesti sen, että Palvelun toimittaminen alkaa välittömästi tilauksen maksamisesta, eikä asiakkaalla ole kuluttajansuojalain (38/1978) 6 luvun 14 §:n mukaista muutoin kuluttajalle kuuluvaa peruutusoikeutta, vaikka kuluttajansuojalaki muutoin soveltuisi Palvelun toimittamiseen.

5. Palvelun sisältö ja tuottaminen

Palveluntarjoaja voi tuottaa sopimuksen mukaisen Palvelun haluamallaan tavalla. Palveluntarjoaja varaa oikeuden muuttaa Palvelun sisältöä, tiedottaen siitä kuitenkin etukäteen. Asiakkaan pyynnöstä tehdyistä muutoksista veloitetaan normaali toimenpidemaksu kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti. Palveluntarjoajalla on oikeus muuttaa Palvelun sisältöä myös tiedottamatta tästä etukäteen, mikäli tämä on tarpeen esimerkiksi tietoturva- tai muista syistä. Tällöin Palveluntarjoaja pyrkii tiedottamaan muutoksesta mahdollisimman nopeasti jälkikäteen.

Palvelun sisältö määräytyy palvelukuvauksen ja sen mukana seuraavien mahdollisten liitteiden mukaan.

Palveluntarjoaja ei vastaa tietojen menetyksistä. Palveluntarjoaja ei vastaa mistään materiaalista, johon asiakas pääsee Palvelun kautta käsiksi. Asiakas on itse velvollinen huolehtimaan tietoturvasta ja esimerkiksi siitä, että hänen käyttämänsä ohjelmistot ovat ajan tasalla. Esimerkiksi tietoturvan laiminlyönnistä tai vanhoista ohjelmistoversioista johtuvissa ongelmissa asiakas on vastuussa kaikista selvittely-, korjaus- ja muista kuluista ja korvauksista Palveluntarjoajalle sekä mahdollisille kolmansille osapuolille.

Palveluntarjoaja ei ole vastuussa Asiakkaan palveluun lisäämistä tiedostoista, tiedoista, ohjelmista, lisensseistä tai muista asioista. Mikäli asiakas on käyttänyt esimerkiksi jonkin kaupallisen ohjelmiston lisenssiä virheellisesti, on vastuu täysin Asiakkaalla, ei Palveluntarjoajalla. Palveluntarjoajalla ei oletuksena ole pääsyä Asiakkaan palveluun, ellei muuta ole sovittu. Selvytyksen vuoksi asiakas tiedostaa, että myös ylläpitotapauksissa kaikki vastuut esimerkiksi rikkomuksista ovat Asiakkaalla.

Asiakas vastaa täysin Palvelun kautta toisille käyttäjille, Palveluntarjoajan tai kolmansien osapuolien palvelimille toimitetusta materiaalista. Myös mahdolliset haittaohjelmat ja niiden selvitystyö kuuluvat asiakkaan vastuulle.

Asiakas vastaa siitä, että materiaali ei aiheuta häiriöitä verkkoliikenteeseen tai loukkaa kolmansien osapuolien tekijänoikeuksia, riko lakia tai viranomais määräyksiä tai ole hyvän maun tai hyvien tapojen vastaista. Palveluntarjoaja varaa oikeuden poistaa materiaalin, joka rikkoo sopimusehtoja. Asiakas tallentaa Palveluun kaiken materiaalin omalla vastuullaan. Asiakkaan on korvattava Palveluntarjoajalle tai kolmansille osapuolille mahdollisista väärinkäytöksistä aiheutuneet tutkinta-, korjaus- ja/tai muut kulut.

Asiakas vapauttaa Palveluntarjoajan sekä sen työntekijät kaikista mahdollisista seuraamuksista, joita asiakkaan toimet ja toiminta mahdollisesti aiheuttavat. Asiakas on velvollinen pitämään Palveluntarjoajan sekä sen työntekijät vahingottomana kaikista mahdollisista seuraamuksista, joita asiakkaan toimet ja toiminta mahdollisesti aiheuttavat ja korvaamaan kaikki vahingot ja kulut (ml. mahdolliset korvausvastuut kolmansille), jotka Palveluntarjoajalle tai sen työntekijälle koituu asiakkaan toimesta tai laiminlyönnistä johtuen.

Asiakas vastaa siitä, että hänen toimintansa tietoverkossa noudattaa lakia ja hyviä tapoja. Palveluntarjoajan tai kolmansien osapuolien palvelimien ja Palvelujen laitton käyttö tai käytön yritys on kielletty. Asiakkaan harjoittama mahdollisten tietoturva-aukkojen etsintä ja väärinkäyttö ovat ehdottomasti kiellettyä ja johtaa välittömästi sopimuksen irtisanomiseen sekä mahdollisten korvausten perimiseen asiakkaalta.

Asiakas ei saa käyttää palvelua hyvien tapojen tai lain vastaiseen suoramarkkinointiin sähköpostitse.

Asiakas vastaa siitä, että hänellä on ajantasaiset turvakopiot Palveluun tallennetusta materiaalista. Palveluntarjoaja ei takaa tiedon säilymistä Palvelussa.

Mikäli asiakkaan internet-liikenteen määrä tai palvelinresurssien käyttö poikkeaa olennaisesti tavanomaisesta tai palvelukuvauksen mukaisesta, on Palveluntarjoajalla oikeus tarkastaa Palvelusta perittävää hintaa käyttöä vastaavaksi. Tämä sovitaan aina tapauskohtaisesti asiakkaan kanssa. Palveluntarjoaja varaa oikeuden priorisoida liikennettä tai palvelinresursseja tällaisissa tapauksissa.

Palveluntarjoaja varaa oikeuden estää teknisin keinoin sopimuksenvastainen toiminta ilman ennakoilmoitusta. Tällaisessa tapauksessa Palveluntarjoaja sitoutuu kuitenkin ilmoittamaan estosta asiakkaalle mahdollisimman nopeasti jälkikäteen.

Asiakas ei saa luovuttaa käyttäjätunnuksiaan kolmannen osapuolen käyttöön ilman Palveluntarjoajalta kirjallisesti saatua, tapauskohtaista suostumusta. Asiakas vastaa kaikesta tunnuksillaan tehdyistä toimista kuten omista toimistaan ja on velvollinen korvaamaan tunnuksien väärinkäytöksistä aiheutuneet kustannukset, kuten tutkinta- ja korjauskulut.

Asiakas on velvollinen lukemaan Palvelua ja siihen mahdollisesti tulevia muutoksia koskevat Palveluntarjoajan toimittavat tiedotteet ja ilmoitukset sekä toimimaan niiden mukaisesti. Tiedotteet ja ilmoitukset voidaan julkaista Palveluntarjoajan verkkosivuilla tai toimittaa asiakkaalle muulla tavalla, esimerkiksi sähköpostin välityksellä.

6. Palvelun virheet ja niiden havaitseminen, virheiden korjaus sekä mahdolliset hyvitykset

Palvelussa katsotaan olevan virhe, jos se olennaisesti poikkeaa palvelukuvauksen määrittelemistä ominaisuuksista ja poikkeama haittaa Palvelun käyttöä olennaisesti.

Asiakas on velvollinen ilmoittamaan virheestä heti sen huomattuaan ja reklamoimaan siitä kirjallisesti viimeistään seitsemän (7) päivän sisällä virheen havaittuaan. Muussa tapauksessa asiakas menettää oikeutensa vedota virheeseen.

Palveluntarjoaja valvoo Palvelujen toimintaa ja mahdolliset virheet korjataan niin pian kuin mahdollista, kuitenkin noudattaen palvelukuvauksessa mahdollisesti määriteltyjä erityisehtoja korjausaikatauluja tai muita korjaukseen vaikuttavia seikkoja. Virka-ajan ulkopuolella toteutettavista kiireellisistä korjaustöistä sovitaan aina erikseen tapauskohtaisesti. Palveluntarjoaja voi myös jättää virheen korjaamatta, mikäli katsoo virheen korjaamisen aiheuttavan kohtuuttomia kustannuksia tai kohtuutonta haittaa.

Palveluntarjoaja varaa oikeuden keskeyttää Palvelun tuottaminen tilapäisesti, mikäli se on tarpeellista korjaus-, huolto- tai muiden töiden vuoksi. Myös Palveluntarjoajaan tai Asiakkaaseen kohdistuva tietoturvahäiriö oikeuttaa Palveluntarjoajan keskeyttämään Palvelun tuottaminen tilapäisesti. Palveluntarjoaja pyrkii minimoimaan katkon keston ja tiedottamaan siitä asiakkaalle mahdollisuuksien mukaan etukäteen. Palveluntarjoaja varaa oikeuden olla korjaamatta virhettä, joka on aiheutunut asiakkaan omasta toiminnasta, esimerkiksi väärinkäytöksistä tai Palvelun virheellisestä käytöstä. Palveluntarjoaja ei vastaa kolmansien osapuolien verkoissa esiintyvistä ongelmista tai muista virheistä, vaikka ne haittaisivat Palvelun käyttöä. Palveluntarjoaja ei vastaa konsulttinvirheistä eikä kolmansien osapuolien ohjelmistoissa esiintyvistä ongelmista tai muista virheistä.

Palveluntarjoaja ei vastaa toimintakatkoksista tai virheistä, jotka aiheutuvat ylivoimaisesta esteestä (force majeure), palvelunestohyökkäyksistä tai muista kolmannen osapuolen toimista.

Palveluntarjoaja ei vastaa haitasta, jota asiakkaalle tapahtuu palveluiden sulkemisen johdosta, jos asiakkaan korttia ei saada laskutettua tai asiakas ei lisää palveluun ajoissa saldoa.

Palveluntarjoajan korvausvastuu on eritelty tarkemmin kohdassa 11 SLA. Palveluntarjoaja ei vastaa välillisistä vahingoista.

Tämä sopimus sääntelee tyhjentävästi Palveluntarjoajan vahingonkorvausvastuun sekä vastuun virheistä ja muiden sopimusrikkomuksen johdosta.

7. Käyttäjätunnukset ja salasanat

Palveluntarjoaja varaa oikeuden muuttaa käyttäjätunnuksia tai salasanoja tarpeen vaatiessa, ilmoittaen tästä asiakkaalle.

Asiakas vastaa siitä, että salasana ja käyttäjätunnus eivät pääse kolmansien osapuolien käsiin ilman Palveluntarjoajan tapauskohtaisesti antamaa kirjallista suostumusta.

Asiakas tiedostaa, että hän voi olla korvausvelvollinen sekä syyllistyy mahdollisesti rikokseen, mikäli tunnukset on luovutettu tai vuodettu esimerkiksi haittaohjelman kautta rikollisten tietoisuuteen. Asiakas on vastuussa siitä, että huolehtii oman tietoturvasa aina kuntoon ja ilmoittaa Palveluntarjoajalle viipymättä huomastaan ongelmista.

8. Asiakastiedot

Asiakkaan velvollisuus on toimittaa Palveluntarjoajalle Palveluun rekisteröitymisen yhteydessä oikeat tiedot. Palveluntarjoaja varaa oikeuden olla toimittamatta Palvelua, mikäli tiedot eivät ole oikeat tai ne ovat puutteelliset.

Asiakkaan tulee ilmoittaa mahdollisista muutoksista käyttäjätietoihin mahdollisimman pian. Muutoksista ilmoittaminen on tehtävä Palveluntarjoajan osoittamaa reittiä (esimerkiksi hallintapaneelin kautta).

Asiakas hyväksyy, että Palveluntarjoaja saa käsitellä asiakkaan henkilötietoja palvelun tuottamisen mahdollistamiseksi.

9. Laskutus

Palvelun käytöstä kerätään jatkuvasti käyttötietoa ja saldoa vähennetään käytön mukaan jatkuvasti. Laskutus luottokortilta tapahtuu vähintään Palveluntarjoajan määrittelemän aikavälin välein automaattisesti tai kun saldo on mennyt luottorajan alle. Vaihtoehtoisesti Asiakas voi ladata palveluun etukäteen krediittejä. Laskutus perustuu tuntihintoihin, jotka ovat voimassa palvelun käytön aikana.

Mikäli palvelua ei saada laskutettua, suljetaan palvelut automaattisesti. Tiedot tuhotaan säilytysajan päätyttyä automaattisesti, eikä niitä ole mahdollista palauttaa.

10. Palvelun sulkeminen

Palvelun käyttö lopetetaan poistamalla käytöstä kaikki laskutettavat palvelut. Palveluita laskutetaan siihen asti, kunnes ne poistetaan. Pelkkä sulkeminen ei lopeta laskutusta. Viimeinen lasku palvelusta tulee viimeistään 60 päivän kuluessa palveluiden poistamisesta.

Tilin poistaminen Palvelusta poistaa kaikki palvelut ja tekee loppulaskutuksen välittömästi. Oletuksena palveluissa ei ole irtisanomisaikoja, ellei toisin ole mainittu vaan palvelut voidaan poistaa heti käytöstä. Laskutus tapahtuu vain käytetyltä ajalta.

11. SLA

Palvelulle taataan 99% toimivuus itse palvelimien ja verkon osalta. Mikäli luvattua toimivuutta ei voida toteuttaa on asiakas oikeutettu korvaukseen, joka on korkeintaan 50% kyseisen kuukauden maksuista. Asiakkaan pitää hakea korvausta 7 päivän kuluessa kuukauden vaihtumisesta. Toimivuus lasketaan kalenterikuukauden aikavälille minuutin tarkkailuvälillä. Huoltokatkoja tai Palveluntarjoajasta riippumattomia toimia ei lasketa palvelun toimimattomuudeksi, eivätkä ne vaikuta laskevasti toimivuusprosentin laskentaan, vaan näitä. Korvaus maksetaan asiakkaan saldoon, eikä palautuksia tehdä esimerkiksi käteisellä tai asiakkaan pankkitilille.

Mikäli katkoksesta ei ole tietotetta näkyvässä, tulee asiakkaan ilmoittaa katkoksesta asiakaspalvelulle mahdollisen korvauksen saamiseksi.

Korvausta ei makseta, jos jokin seuraavista ehdoista täyttyy:

- Huoltokatkot
- Force Majeure –tilanteet
- Ongelmat asiakkaan omassa palvelimessa, verkkoasetuksissa, ohjelmistoissa tai muussa
- Ongelmat kolmannen osapuolen järjestelmissä
- Kolmannen osapuolen aiheuttamat katkokset, esimerkiksi palvelunestohyökkäykset
- Ilmaista saldoa käyttäville asiakkaille
- Asiakas rikkoo Palveluntarjoajan sopimusehtoja
- Vika palveluissa tai ohjelmistoissa, jotka eivät kuulu SLA:n piiriin
- Maksamattomuuden vuoksi aiheutuneista katkoista tai asiakkaan laskutusongelmista
- Muut mahdolliset asiakkaasta johtuvat katkokset

12. Muut ehdot

Sopimus on Palveluntarjoajan ja asiakkaan välinen. Asiakas sitoutuu pitämään luottamuksellisena kaikki sopimukseen, Palveluun ja/tai sen hinnoitteluun liittyvät tiedot. Asiakas vastaa siitä, että hänen palvelukseensa toimivat työntekijät, alihankkijat tai muut Palveluun kuuluvat tahot noudattavat näitä ehtoja.

Palveluntarjoajalla on oikeus olla luovuttamatta asiakkaan mahdollisia verkkotunnuksia ennen kuin kaikki Palveluntarjoajan saatavat asiakkaalta on suoritettu.

Tähän sopimukseen sovelletaan Suomen lakia. Erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan neuvottelemalla. Ellei tämä ole mahdollista, oikeuspaikkana toimii Satakunnan käräjäoikeus.