

# TELIA HELPPI -PALVELUIDEN YLEISET EHDOT YRITYSASIAKKAILLE

Lisätietoja Telian palveluista  
saa osoitteesta [telia.fi](https://telia.fi)  
ja asiakaspalvelustamme  
020 693 693 (pvm/mpm)



Telia Helppi -palveluiden yleiset ehdot yritysasiakkaille

## 1 Soveltamisala

### 1.1 Sopimusehtojen soveltaminen

Näitä sopimusehtoja sovelletaan Telia Finland Oyj:n tai sen kanssa samaan konserniin kuuluvan yhtiön asiakkaalle toimittamiin Helppi-palveluihin, ellei muuta ole kirjallisesti erikseen sovittu. Palvelu toimitetaan tuotemerkillä Helppi ja jäljempänä Helpillä tarkoitetaan Helppi-palveluiden toimittajaa. Näitä ehtoja ei sovelleta kuluttaja-asiakkaaseen, joka hankkii palveluja pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten.

### 1.2 Palvelu

Palvelulla tarkoitetaan Helppi-palveluita kuten puhelinpalvelua ja Lähitukipalvelua mukaan lukien asennus-, huolto-, ylläpito-, tuotetuki-, tietoturva-, päivitys- suojaus-, taltiointi-, koulutus- sekä muuta asiantuntijapalvelua.

## 2 Sopimuksen syntyminen ja siirtäminen

### 2.1 Sopimuksen syntyminen

Sopimus syntyy, kun osapuolet ovat allekirjoittaneet sopimuksen tai kun Helppi on hyväksynyt asiakkaan tilauksen.

### 2.2 Sopimuksen siirtäminen

Asiakkaalla ei ole oikeutta siirtää sopimusta kolmannelle ilman Helpin etukäteen antamaa kirjallista suostumusta. Helpillä on ilman asiakkaan suostumusta oikeus siirtää sopimus kokonaan tai osittain samaan konserniin kuuluvalla yhtiöllä tai kolmannelle, jolle sopimuksen tarkoittama liiketoiminta siirtyy ilmoittamalla siirrosta etukäteen asiakkaalle. Helpillä on lisäksi oikeus siirtää sopimukseen perustuvat saatavansa kolmannelle. Saatavien siirtoa koskevan ilmoituksen jälkeen maksut voidaan pätevästi suorittaa ainoastaan siirronsaajalle.

## 3 Palvelun tuottaminen ja käyttö

### 3.1 Asiakkaan myötävaikutusvelvollisuus

Asiakkaan tulee järjestää Helpille pääsy tarpeellisiin huoneiloihin, laitetiloihin ja sähköverkkoon sekä muutoinkin myötävaikuttaa parhaan kykynsä mukaan palvelun toimittamiseen. Helpillä on oikeus periä asiakkaalta kulut, jotka aiheutuvat asiakkaan myötävaikutusvelvollisuuden laiminlyönnistä.

### 3.2 Palvelun tuottaminen ja toimittaminen

Helpillä on oikeus tuottaa sopimuksenmukainen palvelu parhaaksi katsomallaan tavalla joko itse tai alihankkijan avulla. Palvelun saatavuus voi vaihdella alueittain. Helppi voi perustelluista syistä milloin tahansa kokonaan tai osittain rajoittaa palvelun käyttöä tai sen saatavuutta.

Helppi toimittaa palvelun parhaan kykynsä mukaan ja asiakas hyväksyy, että joissakin tilanteissa palvelun (esimerkiksi puhelinneuvonnan, asiakkaan laitteiden tai ohjelmistojen asennuksen tai tietokoneen, muun laitteen, verkon tai ohjelmiston korjauksen) sopimuksenmukainen suorittaminen ei ole mahdollista johtuen Helpin vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevista syistä.

### 3.3. Käyttöoikeus ohjelmistoihin ja dokumentteihin

Helppi myöntää asiakkaalle rajoitetun käyttöoikeuden sopimuksen voimassaoloajaksi sopimuksen perusteella toimitettujen ohjelmistojen konekielisiin versioihin ja asiakirjoihin. Käyttöoikeuden perusteella asiakas saa stojen mukana mahdollisesti seuraavien lisenssiehtojen ja Helpin ohjeiden mukaan ja vain välittömästi palvelun käyttöön liittyen. Ohjelmistojen ja asiakirjojen sekä niiden muutettujen versioiden omistus- ja immateriaalioikeudet ovat Helpin tai kolmannen osapuolen (kuten Helpin päämiehen tai alihankkijan) omaisuutta, eikä asiakkaalla ole ilman Helpin etukäteen antamaa kirjallista suostumusta oikeutta kopioida, kääntää tai muuttaa asiakirjoja tai ohjelmistoja taikka luovuttaa niitä kolmannelle, ellei

pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu. Käyttöoikeuden päättyessä asiakkaan on Helpin pyynnöstä omalla kustannuksellaan palautettava tai hävitettävä hallussaan oleva alkuperäinen luovutettu materiaali sekä siitä mahdollisesti valmistetut kopiot.

## 4 Palvelun virhe ja seuraamukset virheestä

### 4.1 Palvelun virhe

Palvelussa on virhe, jos palvelu ei olennaisilta osiltaan vastaa sitä, mitä on sovittu eikä poikkeaminen johdu asiakkaan vastuulla olevasta seikasta taikka ylivoimaisesta esteestä. Palvelussa ei kuitenkaan ole virhettä, vaikka Helppi ei ole pystynyt ratkaisemaan asiakkaan ongelmaa (esimerkiksi ohjelmiston tai laitteiston asentamista tai korjausta) edellyttäen, että Helppi on toiminut parhaan kykynsä mukaan ratkaistakseen kysymyksessä olevan ongelman.

Palvelun virhe arvioidaan palvelun luovutuksen ajankohdan mukaan tai jos luovutus viivästyy asiakkaan puolella olevasta syystä, Helpin tehtyä sen mitä palvelun luovutus siltä edellyttää. Palvelu katsotaan luovutetuksi, kun se on suoritettu loppuun.

### 4.2 Virheilmoitus

Asiakas ei saa vedota palvelun virheeseen, ellei hän ilmoita virheestä Helpille 2 viikon kuluessa siitä, kun hän havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita.

### 4.3 Virheen korjaaminen

Helppi korjaa virheen kohtuullisessa ajassa asiakkaan virheilmoituksesta omalla kustannuksellaan. Helppi saa kuitenkin kieltäytyä korjaamisesta, jos siitä aiheutuisi kohtuutomia kustannuksia tai kohtuutonta haittaa. Helpin vastuu palvelun virheestä rajoittuu Helpin vastuulla olevan virheellisen palvelun korjaamiseen tai virheellisesti suoritettujen palvelun uudelleen suorittamiseen.

## 5 Asiakastiedot ja niiden käyttö

### 5.1 Tietojen antaminen

Asiakkaan tulee ennen palvelun toimittamista antaa Helpille sen vaatimat palvelua varten tarvittavat tiedot sekä

tarkistaa kirjattujen tietojen oikeellisuus. Asiakkaan on ilmoitettava viipymättä Helpille tietojensa muutoksista. Asiakas vastaa antamiensa tietojen oikeellisuudesta ja oikeudestaan luovuttaa asianomaisia tietoja.

### 5.2 Asiakastietojen käyttö

Helpillä on oikeus luovuttaa asiakastietoja voimassaolevan lainsäädännön sallimissa ja velvoittamissa rajoissa. Helpillä on oikeus tallentaa Helppi-tukipalveluiden asiakaspalvelupuhelut sekä muu viestintä mahdollisesti syntyneiden sopimuksien todentamiseksi, palvelun laadun tarkkailemista ja kehittämistä varten sekä asiakaspalvelun kehittämiseksi.

## 6 Vahinkojen korvaaminen

### 6.1 Helpin vahingonkorvausvelvollisuus

Helppi on velvollinen maksamaan asiakkaalle vahingonkorvausta Helpin tuottamuksesta aiheutuneista, asiakkaan osoittamista välittömistä vahingoista. Helpin vastuu rajoittuu kuitenkin palvelusta perittävään hintaan.

### 6.2 Vahingonkorvausvelvollisuuden rajoitukset

Helppi ei korvaa välillisiä tai epäsuoria vahinkoja. Asiakkaalle aiheutunutta vahinkoa ei korvata myöskään, jos vahinko on aiheutunut asiakkaan tai kolmannen osapuolen vastuulla olevasta seikasta. Vahinkoa ei myöskään korvata, jos Helppi osoittaa, että vahinko on aiheutunut Helpin tai Helpin alihankkijan vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta esteestä, jota sen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia se ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää tai voittaa. Helppi ei korvaa asiakkaan tai kolmannen osapuolen tiedostojen ja/tai ohjelmistojen häviämisestä tai rikkoontumisesta aiheutunutta vahinkoa. Asiakas vastaa tiedostojen, ohjelmistojen ja muun asiakkaan laitteistoihin tallennetun informaation varmuuskopioinnista ennen Helppi-palvelun toimittamista.

### 6.3 Vahinkojen rajoittaminen

suhateissa ryhdyttävä kaikkiin sellaisiin toimiin vahingon torjumiseksi tai rajoittamiseksi, joita häneltä voidaan kohtuudella edellyttää. Jos asiakas laiminlyö velvollisuutensa ryhtyä kohtuullisiin toimenpiteisiin vahingon rajoittamiseksi

si tai estämiseksi, hän saa itse kärsiä vastaavan osan vahingosta. Vahingonkorvausta voidaan sovittaa, jos se on kohtuuton ottaen huomioon asiakkaan mahdollinen myötävaikutus, Helpin mahdollisuudet ennakoita ja estää vahingon syntyminen sekä muut olosuhteet.

## 6.4 Vahingonkorvauksen vaatiminen

Vahingonkorvausta on vaadittava Helpiltä kuukauden kuluessa siitä, kun vahingonkorvauksen perusteena oleva virhe havaittiin tai se olisi pitänyt havaita taikka siitä, kun palvelun toimitus on tapahtunut.

## 7 Maksut ja laskutus

### 7.1 Palvelusta maksettavat maksut

Asiakas maksaa Helpille palvelusta ja sen käytöstä hinnaston tai sopimuksen mukaiset maksut.

### 7.2 Maksujen erääntyminen ja viivästyseuraamukset

Lasku on maksettava viimeistään laskuun merkittynä eräpäivänä laskussa ilmoitetuilla tili- ja viitetiedoilla. Helpillä on oikeus periä viivästyneistä maksuista viivästyskorkoa korkolain mukaisesti ja viivästyneen laskun maksukehottuksesta hinnaston mukainen käsittelymaksu. Lisäksi Helppi on oikeutettu perimään viivästyneen laskun perimisestä aiheutuneet kohtuulliset kustannukset.

## 8 Riitojen ratkaiseminen

Sopimuksesta aiheutuvat riidat ratkaistaan kantajan valinnan mukaan Helsingin käräjäoikeudessa tai vastaajan kotipaikan alioikeudessa.

## 9 Lähitukipalveluiden erityisehdot

Palvelu on saatavilla arkisin klo 8–21 ja lauantaisin klo 9–17. Asiakkaan edustajan on oltava paikalla sovittuna ajankohtana koko palvelun toimittamisen ajan. Palvelun toimitusaika on tilausta seuraavien kahden päivän sisällä (pois lukien sunnuntai), ellei erikseen tilata pikatoimitusta, josta veloitetään hinnaston mukainen maksu.

Asiakas vastaa siitä, että osoitteessa, johon palvelu tilataan, on sovittuna ajankohtana kaikki laitteet, ohjelmistot, laiteajurit, kaapelit, johdot tai vastaava tarpeisto toimintakuntoisena sekä näihin liittyvät suomen- tai englanninkieliset asennus- tai käyttöohjeet, joita tarvitaan tilatun palvelun toimittamiseksi. Asiakas vastaa asennettavien laitteiden, ohjelmistojen, lisenssien tai muun tarpeiston hankkimisesta, soveltuvuudesta asianomaiseen tarkoitukseen ja niiden toiminnallisuudesta. Asiakas vastaa myös siitä, että laitteet, ohjelmistot ja muu tarpeisto ovat hyväksytyjä ja että asiakkaalla on ohjelmistojen tai vastaavien osalta asianmukainen käyttöoikeus tai muu vastaava. Palvelu ei sisällä laitteiden, kaapeleiden, johtojen tai muun tarpeiston kiinnittämistä tai kaapeleiden tai johtojen läpivientiä seinien tai muiden vastaavien lävitse.

Asiakkaan luona tehtäviin töihin lisätään aina Palvelukäynti-tuote, jonka hinta määräytyy palvelun toimittamapaikan perusteella. Palvelun laskutuksen perustuessa ajan kulumiseen laskutetaan palvelusta kultakin alkavalta ajanjaksolta (esimerkiksi kultakin alkavalta 20 minuutin jaksolta). Palveluun ei sisälly asennettavien palvelusden (kuten esimerkiksi tietoturvapalvelun) mahdollisia aloitusta tai kuukausimaksuja. Asiakkaan edustajan on tarkastettava palvelu ja siihen mahdollisesti liittyvät laitteet välittömästi toimituksen jälkeen. Asiakkaan edustaja hyväksyy palvelun allekirjoittamalla yhdessä asentajan kanssa Helppi-palveluiden hyväksymislomakkeen. Palvelun hyväksymättä jättäminen ei ole este sen laskuttamiselle.

Mikäli asiakkaan edustaja ei ole sovittuna ajankohtana paikalla osoitteessa, johon palvelu on tilattu tai palvelua ei voida toimittaa puutteellisten tarvikkeiden takia taikka muutoin asiakkaasta johtuvasta syystä, on Helpillä oikeus laskuttaa asiakkaalta hinnaston mukainen Palvelukäyntimaksu.

## 10 Puhelinpalveluiden erityisehdot

Palvelu on saatavilla arkisin klo 8–20 ja lauantaisin klo 9–16.30. Helppi-puhelintukea on saatavilla tietokoneisiin, tabletteihin ja matkaviestimiin liittyvissä asioissa. Tietokoneisiin liittyvissä asioissa voidaan edellyttää etäyhteyden

# TELIA HELPPI -PALVELUT YRITYSASIAKKAILLE



käyttöä, jolloin asiakkaan tulee hyväksyä etäyhteyden luominen asiantuntijan ja asiakkaan tietokoneen välille. Asiakas vastaa asennettavien laitteiden, ohjelmistojen, lisenssien tai muun tarpeiston hankkimisesta, soveltuvuudesta asianomaiseen tarkoitukseen ja niiden toiminnallisuudesta. Asiakas vastaa myös siitä, että laitteet, ohjelmistot ja muu tarpeisto ovat hyväksytyjä ja että asiakkaalla on ohjelmistojen tai vastaavien osalta asianmukainen käyttöoikeus tai muu vastaava.

Puhelintukena toimitettu palvelu laskutetaan asiakkaan puhelinlaskulla tai erillislaskulla.