

# Palveluehdot

Näitä yleisiä palveluehtoja ("Palveluehdot") sovelletaan Core Service Oy:n ("Core Service") [www.coreservice.fi](http://www.coreservice.fi) ja [shop.coreservice.fi](http://shop.coreservice.fi) -verkkosivuilla ("Verkkosivu(t)") tarjoamaan palveluun ("Palvelu"). Palvelu on tarkoitettu vain yritysasiakkaille. Palvelua ei ole tarkoitettu Kuluttajansuojalaissa (38/1978) tarkoitetuille kuluttajille.

Rekisteröitymällä asiakkaaksi Verkkosivuilla yritysasiakas ("Asiakas") ja Asiakkaan puolesta toimiva henkilö ("Edustaja" tai "sinä") hyväksyvät nämä Palveluehdot. Rekisteröityessäsi asiakkaaksi yrityksen, yhteisön tai muun oikeushenkilön puolesta, vakuutat, olevasi oikeutettu edustamaan kyseistä oikeushenkilöä.

Palveluehdot tulee lukea huolellisesti ennen Palvelun käyttämistä.

## 1. Palvelun sisältö

Palvelu kattaa laitteiston, tukipalvelut sekä laitteiston yhteydessä Asiakkaalle toimitetut ohjelmistot, kuten Verkkosivuilla tarkemmin kuvataan. Palvelu tilataan sähköisesti Verkkosivujen kautta.

Näiden Palveluehtojen lisäksi Palvelun tuottamisessa noudatetaan alla mainittuja IT2018 -sopimusehtoja. Sovellettavien ehtojen pätemisjärjestys on seuraava:

1. Nämä Palveluehdot
2. Verkkosivuilla ilmoitettu hinnasto sekä palvelunkuvaukset
3. Laite- ja ohjelmistotoimittajien omat toimitus- ja palveluehdot
4. Leasing -rahoittajan sopimusehdot ja leasing sopimus (mikäli leasing)
5. [IT2018 Erytisehdot henkilötietojen käsittelystä \(EHK\)](#)
6. [IT2018 Erytisehdot konsultointi- ja muista asiantuntijapalveluista \(EAP\)](#)
7. [IT2018 Erytisehdot tietoverkon välityksellä toimitettavista palveluista \(Pilvipalvelu\) \(ETP\)](#)
8. [IT2018 Yleiset sopimusehdot \(YSE\)](#)

## 2. Käyttäjätunnukset

Rekisteröitymisen yhteydessä Core Service antaa Käyttäjälle käyttäjätunnukset ("Tunnukset"), joiden perusteella Asiakas voi tehdä tilauksia Verkkosivujen kautta. Asiakas sekä tämän puolesta toimiva Käyttäjä ovat velvollisia huolehtimaan Tunnusten asianmukaisesta säilyttämisestä sekä valvomaan, että niitä ei väärinkäytetä.

Mikäli Asiakas tai Käyttäjä epäilevät Tunnusten joutuneen kolmannen haltuun, Asiakkaan tai Käyttäjän on viipymättä ilmoitettava asiasta Core Servicelle, ja pyydyttävä Core Serviceä sulkemaan Tunnukset. Sulkemista koskeva pyyntö on toimitettava kirjallisesti osoitteeseen [info@coreservice.fi](mailto:info@coreservice.fi) ja pyynnöstä on käytävä ilmi mitä Tunnusta sulkemispyyntö koskee. Asiakas on vastuussa tilauksista, jotka on tehty sille annettuja Tunnuksia käyttäen, siinäkin tapauksessa, että tilaukset perustuisivat Tunnusten oikeudettomaan käyttöön tai väärinkäyttöön, mikäli tilaukset on tehty ennen kuin Asiakas tai Käyttäjä ovat toimittaneet Core Servicelle pyynnön Tunnusten sulkemisesta.

### 3. Laitteiden ja tukipalveluiden tilaaminen

Laitteet, ohjelmistot ja tukipalvelut tilataan Verkkosivujen kautta. Tilauksiin sovelletaan Core Servicen kulloinkin voimassa olevaa hinnastoa, joka löytyy Verkkosivuilta. Mikäli tilaus koskee laitteita, ohjelmistoja tai palveluita, joiden hintoja ei ole ilmoitettu Verkkosivuilla, antaa Core Service näitä laitteita, ohjelmistoja tai palveluita koskevan tarjouksen tilauksen saatuaan.

Tilauksen yhteydessä Asiakkaan tulee valita toimitusmuoto sekä ilmoittaa toimitusosoite.

Core Service käsittelee Asiakkaan tilauksen viipymättä ja toimittaa Asiakkaalle tilausta koskevan tilausvahvistuksen, josta ilmenee muun muassa tilatut laitteet, ohjelmistot ja tukipalvelut, niitä koskevat mahdolliset erityisehdot sekä arvioitu toimitusaika.

Verkkosivujen kautta tehty tilaus on Asiakasta sitova, kun Core Service on toimittanut Asiakkaalle tilausta koskevan tilausvahvistuksen, eikä tilausta tämän jälkeen voi enää peruuttaa. Mikäli Asiakas haluaa ennen tilausvahvistuksen saapumista peruuttaa tilauksensa, on peruutus tehtävä sähköpostitse.

Tilausvahvistuksen saapumisen jälkeen tehtyjä peruutuksia ei hyväksytä.

### 4. Toimitus

Tukipalvelut ovat Asiakkaan käytettävistä välittömästi sen jälkeen, kun Core Service on toimittanut Asiakkaalle tilausvahvistuksen. Tukipalvelut ovat Asiakkaan käytettävissä tilauksen yhteydessä valittavan tilauskauden ajan ("**Tilauskausi**"). Ohjelmistot Asiakas saa käyttöönsä erillisten lisenssiehtojen mukaisesti. Ohjelmistot toimitetaan Asiakkaalle joko laitetoimituksen yhteydessä tai sähköisessä muodossa.

Asiakkaan tilaamat laitteet toimitetaan Asiakkaan ilmoittamaan toimitusosoitteeseen. Core Servicen ilmoittamat toimitusajat eivät ole sitovia, ellei tietystä toimitusajasta ole nimenomaisesti sovittu. Ellei toimitusajasta ole sovittu, Core Service toimittaa tilatut tuotteet viipymättä tilausvahvistuksen toimittamisen jälkeen tai heti kun toimitettavaa tavaraa on saatavissa. Core Servicellä on oikeus koota Asiakkaan samaan

toimitusosoitteeseen toimitettavaan tilaukseen enemmän kuin yksi tilaus ja toimittaa tilaukset yhteistoimituksena. Core Servicellä on oikeus tehdä myös osittaisia toimituksia.

Mikäli toimitus viivästyy ilmoitetusta sitovasta toimituspäivästä enemmän kuin yksitoista (11) arkipäivää ja viivästys johtuu Core Servicestä, eikä kysymys ole kohdassa 14. tarkoitetusta tilanteesta, Asiakkaalla on oikeus peruuttaa tilaus. Peruutusoikeutta viivästykseen perusteella ei kuitenkaan ole, mikäli kysymys on laitteesta, joka ei kuulu Core Servicen normaaliin, varastoitavien tuotteiden valikoimaan ja jonka Core Service on tilannut tai hankkinut Asiakkaan pyynnöstä.

Mikäli Core Servicellä on erääntyneitä saatavia Asiakkaalta, Core Servicellä on oikeus asiasta huomautettuaan pidättyä sovituista laite-, ohjelmisto- ja palvelutoimituksista, kunnes erääntyneet maksut on suoritettu. Sovitun toimitusajan katsotaan tällöin siirtyneen vastaavasti eikä Asiakkaalla ole oikeutta esittää Core Servicelle mitään tästä viivytyksestä johtuvia vaatimuksia.

## **5. Tarkastusvelvollisuus ja reklamaatio**

Asiakkaan on tarkastettava laitteet välittömästi niiden vastaanottamisesta. Mikäli laitteissa tai pakkauksessa on näkyviä vaurioita, tulee näistä reklamoida rahdinkuljettajalle ja Core Servicelle. Vaurioista ja virheistä, joita ei ole mahdollista havaita lähetystä vastaanotettaessa, Asiakkaan tulee reklamoida Core Servicelle kirjallisesti seitsemän (7) päivän kuluessa toimituspäivästä sähköpostitse.

Tukipalveluissa olevista virheitä Asiakkaan tulee reklamoida kirjallisesti seitsemän (7) päivän kuluessa siitä, kun Asiakas on tullut tietoiseksi tukipalvelussa olevasta virheestä, tai kun Asiakkaan olisi siitä pitänyt tulla tietoiseksi. Tukipalveluissa olevista virheistä tulee kuitenkin reklamoida ennen Tilauskauden päättymistä.

Mikäli Asiakas ei reklamoi laitteista tai tukipalveluista yllä mainittujen aikarajojen puitteissa, katsotaan Asiakkaan hyväksyneen laitteet ja tukipalvelut, eikä Asiakkaalla ole enää oikeutta niistä reklamoida.

Ohjelmistoja koskevat vastuut määritellään erikseen kunkin ohjelmiston valmistajan omilla lisenssiehdoissa, eikä Core Service ole vastuussa ohjelmistoissa olevista virheistä.

## **6. Hinnoittelu ja maksuehdot**

Core Service laskuttaa Palvelusta kulloinkin voimassa olevan hinnastonsa mukaisesti, joka on Asiakkaan nähtävissä Verkkosivuilla. Mikäli Asiakas tilaa räätälöityjä palveluita tai laitteita, joiden hintaa ei ole hinnastossa, laskutetaan Asiakasta Core Servicen toimittaman tarjouksen mukaisesti.

Core Servicellä on oikeus muuttaa hinnastoaan päivittämällä hinnaston Verkkosivuilleen. Mikäli Core Service haluaa päivittää Asiakkaalle tarjoamiensa tukipalveluiden hintoja Tilauskauden aikana, tulee Core Servicen ilmoittaa muuttuneista hinnoista Asiakkaalleen viimeistään yhdeksänkymmentä (90) päivää ennen hinnanmuutosten astumista voimaan. Asiakkaalla on tällöin oikeus irtisanoa tämä Tilauskausi päättymään ennen hinnanmuutosten astumista voimaan toimittamalla Core Servicelle kirjallinen irtisanomisilmoitus. Muussa tapauksessa hinnanmuutokset astuvat voimaan Core Servicen ilmoittamana päivänä.

Asiakas voi maksaa tilaamansa laitteet ja ohjelmistot kertamaksulla tai leasing - rahoituksella. Mikäli Asiakas maksaa laitteet ja ohjelmistot kertamaksulla, laskutetaan toimitetut laitteet ja ohjelmistot välittömästi toimituksen tapahduttua. Mikäli Asiakas maksaa tilaamansa laitteet ja ohjelmistot leasing- rahoituksella, on Asiakkaan solmittava erillinen leasing -sopimus ulkopuolisen rahoitusyhtiön kautta. Tällöin rahoitusyhtiö laskuttaa Asiakasta leasing sopimuksen mukaisesti. Tukipalvelut laskutetaan kuukausittain.

Kertalaskutuksen sekä tukipalveluiden maksuehto on 10 pv netto. Leasing -rahoituksen osalta maksuehto määritellään Asiakkaan ja rahoitusyhtiön välisessä leasing -sopimuksessa. Viivästyneille suorituksille asiakas on velvollinen maksamaan Core Servicelle Korkolain (633/1982) 4 a §:n mukaista viivästyskorkoa eräpäivästä lukien. Core Servicellä on lisäksi oikeus periä Asiakkaalta 40 € suuruinen huomautuskulu toisen maksumuistutuksen jälkeen. Core Servicellä on lisäksi oikeus pidättyä tukipalvelun tarjoamisesta, mikäli Asiakkaalla on maksamattomia laskuja.

Core Servicellä on oikeus vaatia Asiakasta asettamaan vakuuden tai maksamaan ennakkomaksun Palvelusta Tilauskauden aikana, mikäli Asiakas laiminlyö maksuvelvoitteitaan tai mikäli Core Service on saanut tiedon seikoista, jotka todennäköisesti vähentävät Asiakkaan luottokelpoisuutta merkittävästi. Mikäli Asiakas ei aseta vaadittua vakuutta tai maksa ennakkomaksua, on Core Servicellä oikeus irtisanoa Tilauskausi.

## **7. Tukipalveluiden Tilauskausi**

Tukipalveluiden Tilauskausi valitaan tilauksen yhteydessä. Tilauskausi astuu voimaan Core Servicen vahvistaessa Asiakkaan tilauksen ja on voimassa tilauksen yhteydessä valitun ajan. Tilauskauden päättyessä Tilauskausi jatkuu automaattisesti uudella Tilauskaudella (joka on yhtä pitkä kuin alkuperäinen Tilauskausi), mikäli kumpikaan osapuoli ei ole irtisanonut Tilauskautta päättymään viimeistään kuusikymmentä (60) päivää ennen kuluvan Tilauskauden päättymistä.

Yllämainitusta huolimatta Core Servicellä on kuitenkin aina oikeus irtisanoa Tilauskausi päättymään välittömästi, mikäli Asiakas ei muistutuksesta huolimatta ole maksanut eräntynyttä laskuaan kolmenkymmenen (30) päivän sisällä laskun eräntymisestä. Core Servicellä on lisäksi oikeus irtisanoa Tilauskausi päättymään kolmenkymmenen

(30) päivän irtisanomisaikaa noudattaen, mikäli Core Service lopettaa tukipalveluiden tarjoamisen asiakkailleen.

Asiakkaalla on puolestaan oikeus irtisanoa Tilauskausi päättymään yllä kohdassa 6. mainitussa tilanteessa silloin, kun Core Service on Tilauskauden aikana muuttanut tukipalveluiden hintoja.

## **8. Omistusoikeus ja vaaranvastuu**

Laitteiden omistusoikeus siirtyy Asiakkaalle, kun kauppahinta on kokonaisuudessaan maksettu. Core Service pidättää laitteiden omistusoikeuden, kunnes koko kauppahinta on maksettu. Mikäli laitteet maksetaan leasing-rahoituksella, sovelletaan omistusoikeuden siirtymiseen erillisen leasing -sopimuksen ehtoja.

Vaaranvastuu siirtyy Asiakkaalle, kun laitteet luovutetaan kuljetusliikkeelle tai muulle kolmannelle osapuolelle, joka on määrätty toimittamaan tilatut laitteet. Mikäli laitteiden toimitus tai luovutus myöhästyy Asiakkaasta johtuvista syistä, Asiakkaan katsotaan laiminlyöneen laitteiden vastaanottamisen siitä päivämäärästä lähtien, kun Core Service on ollut valmis toimittamaan kyseisen laitteen ja on ilmoittanut tästä Asiakkaalle.

Mikäli on sovittu, että Asiakas noutaa tilatut laitteet, Asiakkaan katsotaan laiminlyöneen laitteiden vastaanottaminen siitä päivämäärästä lähtien, kun Core Service on ollut valmis toimittamaan laitteen, Asiakas on vastaanottanut ilmoituksen laitteen saapumisesta ja tarvittava aika toimituksen täsmälliseen noutamiseen on umpeutunut. Vaaranvastuu siirtyy Asiakkaalle tavaran vastaanottamisen laiminlyönnin tapahduttua.

Asiakkaan tulee korvata Core Servicelle mahdolliset kulut ja kustannukset (esim. säilytys- ja varastointikulut), joita Core Servicelle aiheutuu laitteen vastaanottamisen laiminlyönnin johdosta.

## **9. Takuu**

Core Service ei anna laitteille tai ohjelmistoille takuuta. Yleensä Core Servicen myymillä laitteilla on valmistajan antama takuu. Tarkempia tietoja valmistajan antaman takuun olemassaolosta ja sisällöstä saa ottamalla yhteyttä Core Serviceen.

Takuupalautuksiin soveltuvat Core Servicen takuuvaihto-ohjeet. Eräiden laitteiden osalta Core Service hoitaa takuuvaihto- ja/tai korjauspalvelua valmistajan puolesta. Tarkempia tietoja näistä laitteista sekä niitä koskevan takuupalvelun sisällöstä saa ottamalla yhteyttä Core Serviceen.

Takuupalvelun osalta, silloin kun Core Service sellaisen tarjoaa, on huomioitava seuraava: Laitteen takuupalveluun toimittamisesta aiheutuvat kulut maksaa Asiakas ja takuuvaihdetun/korjatun laitteen palautuskulut maksaa Core Service.

Yleensä valmistajan antama takuu ei käsitä vaurioita, jotka ovat aiheutuneet onnettomuuden, salamaniskun, tulvan tai muun luonnontapahtuman, normaalin kulumisen, sopimattoman, varomattoman tai epänormaalin käytön, ylikuormituksen, virheellisen hoidon tai uudelleen rakentamisen, muutoksen tai asennustyön seurauksena, jotka eivät ole Core Servicen suorittamia. Syöpymiselle alttiiden laitteiden materiaalin valinta on Asiakkaan vastuulla, ellei asiasta ole toisin sovittu.

Core Servicen tarjoamaan takuupalveluun vetoaminen edellyttää, että Asiakas on puolestaan oikein täyttänyt toimituksesta johtuvat ja sopimuksessa määritetyt velvollisuutensa. Yleensä valmistaja myöntää takuun puitteissa korvatuille tai kunnostetuille laitteille uuden takuun, kuitenkin vain alkuperäisen laitteen takuukauden päättymiseen saakka.

## **10. Vahingonkorvaus ja vastuun rajoitus**

Core Service on vastuussa laitteessa tai tukipalvelussa olevasta virheestä vain siinä tapauksessa, että Asiakas on reklamoinut virheestä kohdassa 5. kuvatulla tavalla. Virheeksi ei katsota laitteen tai ohjelmiston yhteensopimattomuutta tai toimimattomuutta yhdessä jonkin toisen tavaran, tuotteen tai ohjelmiston kanssa, vaikka nämä olisivat Core Servicen toimittamia, ellei Core Service nimenomaisesti sellaista yhteensopivuutta tai toimivuutta takaa tai lupaa.

Core Servicen vastuu toimituksen viivästyisestä tai laitteen, ohjelmiston tai tukipalvelun virheestä on kaikissa tapauksissa enintään toimituksen arvon määräinen. Virhetilanteissa Core Servicen vastuu rajoittuu enintään viallisen tai virheellisen laitteen, ohjelmiston tai palvelun korjaamiseen, vaihtamiseen samanlaiseen tai vastaavaan, taikka jos sellaista ei ole saatavissa, laitteen tai ohjelmiston arvon korvaamiseen, Core Servicen valinnan mukaan. Core Service ei koskaan ole velvollinen korvaamaan toiminnan keskeytykseen, saamatta jääneeseen katteeseen, Asiakkaan purkautuneeseen sopimukseen tai tietojen, tiedostojen taikka ohjelmistojen katoamiseen tai tuhoutumiseen liittyviä vahinkoja eikä muitakaan mahdollisia Asiakkaalle tai kolmannelle aiheutuvia välillisiä vahinkoja, johtuivatpa ne laitteessa, ohjelmistossa tai tukipalvelussa olevasta virheestä tai viivästyksestä. Henkilö- ja esinevahinkojen osalta, Core Service voi ohjeistaa Asiakkaan esittämään korvausvaatimuksensa Core Servicen tuotevastuuta tai vastuuvakuutusta vastaan. Tällaisessa tapauksessa Core Service on vastuussa Asiakkaalle ainoastaan, jos Core Servicen vakuutus ei korvaa vahinkoja tai vakuutussumma ei johda riittävään vahingonkorvaukseen.

## 11. Immateriaalioikeudet

Laitteiden ja ohjelmistojen immateriaalioikeudet kuuluvat niiden valmistajille. Asiakas ei saa muuttaa, piilottaa tai poistaa viittauksia kyseisiin immateriaalioikeuksiin.

Mikäli kolmas osapuoli esittää vaatimuksen tai väitteen Asiakasta kohtaan patentin, tekijänoikeuden tai muun immateriaalioikeuden loukkauksen perusteella Core Servicen toimittamaa laitetta, ohjelmistoa tai palvelua koskien, Asiakkaan tulee viipymättä ilmoittaa Core Servicelle kirjallisesti kyseisistä loukkauksista tai vaatimuksista.

Asiakkaalla ei ole oikeutta esittää Core Serviceä kohtaan vaatimuksia immateriaalioikeuden loukkauksen perusteella Core Servicen toimittamia laitteita, ohjelmistoja tai palveluita koskien. Sellaisten loukkauksien osalta, jotka valmistajien laitteet tai ohjelmistot ovat aiheuttaneet ja jotka Core Service on toimittanut, Core Service voi harkintansa mukaan esittää vaatimuksen valmistajaa vastaan Asiakkaan hyväksi tai siirtää kyseisen vaatimuksen Asiakkaalle. Core Service ei vastaa Asiakkaan kuluista, jotka aiheutuvat siitä, että Asiakas esittää vaatimuksia valmistajia kohtaan.

## 12. Ohjelmistot

Core Servicen toimittamien ohjelmistotuotteiden, käyttöohjeiden ja muiden asiakirjojen käyttöä ja takuuta koskevat ehdot perustuvat kyseisten ohjelmistovalmistajien erityisehtoihin. Erityisehdot sisältyvät erityisesti ohjelmiston lisenssisopimukseen ohjelmiston valmistajan ja lopullisen käyttäjän välillä.

## 13. Salassapito ja tietosuoja

Asiakas sitoutuu pitämään salassa kaupalliset tiedot, kuten Core Servicen hinnastot sekä hinnoittelun osatekijät kuten alennukset, bonukset yms. ja käyttämään mainittuja salassa pidettäviä tietoja ainoastaan Core Servicen kanssa tehdyn sopimuksen tarkoituksiin.

Core Service voi säilyttää tilauksiin, sopimuksiin ja asiakassuhteeseen liittyviä tietoja käsitelläkseen niitä ja siirtääkseen niitä kolmansille osapuolille (esim. vakuutusyhtiöt) siinä laajuudessa kuin sopimuksen täyttäminen edellyttää. Mikäli valmistajan toimitusehdot edellyttävät Core Serviceltä yksityiskohtaista tietoa yksittäisistä asiakkaista, Core Service on oikeutettu luovuttamaan mainitut tiedot.

Asiakas hyväksyy tietojensa luovutuksen kolmansille osapuolille siinä laajuudessa kuin se on tarpeen sopimuksen täyttämiseksi, muun luovutuksen perustan muodostavan laillisen veloitteen suorittamiseksi.

## 14. Ylivoimainen este

Core Service ei vastaa viivästyksestä tai vahingosta, joka johtuu sen vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta seikasta, jota Core Servicen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimuksentekohetkellä ja jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudella voi välttää eikä voittaa. Lakko, sulku, boikotti tai työtaistelutoimenpide katsotaan ylivoimaiseksi esteeksi myös silloin, kun Core Service on itse sen kohteena tai siihen osallisena. Core Servicen sopimuskumppania kohdannut ylivoimainen este katsotaan vapauttamisperusteeksi, mikäli tuotetta tai palvelua ei voida ilman kohtuuttomia kustannuksia tai oleellista ajanhukkaa hankkia muualta. Core Servicen on viipymättä ilmoitettava ylivoimaisesta esteestä toiselle Asiakkaalle, samoin kuin esteen lakkaamisesta.

## 15. Erimielisyydet

Näihin Palveluehtoihin sekä Asiakkaan ja Core Servicen väliseen sopimussuhteeseen sovelletaan Suomen lakia. Yleissopimusta kansainvälistä tavaran kauppaa koskevista sopimuksista ja sitä koskevaa voimaanpano asetusta (ns. YK:n kauppalaki, CISG) ei sovelleta. Osapuolten väliset erimielisyydet käsitellään Tampereen käräjäoikeudessa. Core Servicellä on kuitenkin halutessaan oikeus ajaa kannetta vaihtoehtoisesti Asiakkaan kotipaikan yleisessä tuomioistuimessa.