



Zoner Oy:n palveluiden yleiset sopimusehdot

1. Sopimusehtojen soveltaminen ja voimassaolo

Näitä sopimusehtoja sovelletaan Zoner Oy:n (jäljempänä palveluntarjoaja) ja sopimuksen tekevä osapuoli (jäljempänä asiakas) toimittamiin tuotteisiin ja palveluihin. Nämä ehdot astuvat voimaan 08.05.2018 ja ovat voimassa toistaiseksi, korvaten aiemmat sopimusehdot.

2. Sopimuksen kohde

Sopimuksella sovitaan Asiakkaan tilaamasta tuotteesta tai palvelusta jonka palveluntarjoaja asiakkaalle toimittaa. Palveluiden käyttämiseen liittyvät muiden yritysten palvelut, kuten esimerkiksi asiakkaan internet-yhteydet, eivät kuulu palveluntarjoajan vastuun piiriin.

3. Sopimuksen syntyminen ja siirtäminen

Sopimus syntyy, kun asiakas tilaa palvelun ja palveluntarjoaja on vahvistanut tilauksen. Vahvistus tehdään pääsääntöisesti sähköisesti, mutta myös muita tapoja voidaan käyttää.

Asiakkaalla ei ole lupaa siirtää sopimusta kolmannelle osapuolelle ilman palveluntarjoajan antamaa kirjallista suostumusta.

Palveluntarjoajalla on oikeus siirtää sopimusta ja/tai palvelut kolmannelle osapuolelle sekä muuttaa sopimuksen ja/tai palvelukuvauksen sisältöä.

4. Luottotietojen tarkistaminen

Palveluntarjoajalla on oikeus tarkistaa asiakkaan luottotiedot ja harkintansa mukaan vaatia asiakkaalta palvelusta ennakkomaksu ennen palvelun avaamista. Palveluntarjoajalla on oikeus olla toimittamatta tilattua palvelua oman harkintansa mukaan.

Palveluntarjoajalla on oikeus periä erääntyneet saatavansa viivästyskorkoineen ja perimiskuluineen.

5. Sopimuskauden pituus ja sopimuksen purku

Sopimuskauden pituus on sama kuin palveluun valitun laskutuskauden pituus. Sopimus jatkuu automaattisesti samanmittaisella sopimuskaudella, kuin edellinen laskutuskauden pituus on, mikäli sitä ei ole irtisanottu vähintään 30 päivää ennen uuden sopimusjakson alkamista.

Sopimus voidaan irtisanoa kulloinkin kuluvan laskutuskauden loppuun, ei kuitenkaan keskelle sitä. Irtisanominen on tehtävä sähköpostitse tai muulla Palveluntarjoajan ohjeistamalla tavalla.

Palveluntarjoaja varaa oikeuden irtisanoa palvelu välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli asiakas rikkoo sopimusehtoja tai palvelun tuottamista ei voida jatkaa ulkopuolisen tekijän vuoksi (esimerkiksi viranomais määräykset tai muu force majeure –tilanne). Tällöin palveluntarjoajalla on oikeus pidättää ennakkomaksu tai sen osa taikka veloittaa maksu jo asiakkaan tilaaman palvelun hyväksi tehdystä työstä sekä siitä aiheutuneista kuluista/kustannuksista palveluntarjoajan kulloinkin voimassaolevan hinnaston mukaisesti.

6. 14pv peruuttamisoikeus

Asiakkaalla on oikeus peruuttaa tilauksensa 14pv kuluessa palvelun toimituksesta.

Peruuttamisoikeus ei koske verkkotunnustilauksia, SMS-kredittejä, SSL-sertifikaatteja tai muita asiakkaalle rekisteröitäviä tuotteita. Peruuttamisoikeus ei koske myöskään asiakkaan tilauksesta / pyynnöstä tehtyjä asennus-, muokkaus- tai muita tuntilaskutukseen perustuvia työtehtäviä.

Mikäli asiakas peruu webhotellin tai muun tuotteen, jonka hinta sisältää verkkotunnuksen rekisteröinnin, veloitetaan asiakasta mahdollisista rekisteröidyistä verkkotunnuksista hinnaston mukaisesti.

7. Hinnastot, maksut ja laskutus

Asiakas maksaa palveluntarjoajalle palvelusta tilauksen yhteydessä sovitun laskutuskauden mittaisissa jaksoissa. Laskut lähetetään asiakkaan ilmoittamien laskutustietojen perusteella palveluntarjoajan tarjoamien laskutustapojen mukaisesti.

Palveluntarjoajalla on oikeus sulkea palvelu, mikäli maksua ei ole suoritettu eräpäivään mennessä. Palveluntarjoaja varaa oikeuden myös irtisanoa palvelu ilman irtisanomisaikaa, mikäli maksua ei suoriteta välittömästi huomautuksen jälkeen. Palveluntarjoajalla on oikeus periä suljetun palvelun uudelleenavauksesta hinnaston mukainen maksu.

Palveluntarjoajalla on oikeus periä viivästyneistä suorituksista korkolain mukainen viivästyskorko sekä kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukainen laskun huomautusmaksu. Asiakas on velvollinen korvaamaan myös maksujensa laiminlyönnistä mahdollisesti aiheutuvat perintätoimistojen palkkiot ja muut oikeudelliset kulut.

Palveluntarjoaja pidättää oikeuden hinnan muutoksiin ilman erillistä ilmoitusta. Uudet hinnat astuvat voimaan asiakkaan seuraavassa laskutusjaksossa. Asiakkaalla on tällöin oikeus irtisanoa palvelu päättymään ennen uuden hinnoittelun voimaantulua. Lainsäädännöllisistä tai verotuksellisista syistä aiheutuvat hinnanmuutokset astuvat voimaan välittömästi.

8. Palvelun toimittaminen

Palvelun toimitus alkaa välittömästi, kun asiakas on toimittanut kaikki palvelun toimittamiseen tarvittavat tiedot ja palveluntarjoaja on vahvistanut tilauksen.

Palveluun liittyvien osa-alueiden (kuten verkkotunnuksen tai SSL-sertifikaattien rekisteröinti / siirto) toimitus voi viivästyä palveluntarjoajasta riippumattomista syistä. Palveluntarjoaja pyrkii tiedottamaan mahdollisuuksien mukaan asiakkaalle aiheutuvista viivästyksistä.

Asiakas hyväksyy toimituksen, ellei hän reklamoi siitä sähköisesti, tai muulla palveluntarjoajan ohjeistamalla tavalla, kahdeksan (8) päivän kuluessa toimituksesta.

9. Palvelun sisältö ja tuottaminen

Palveluntarjoaja voi tuottaa sopimuksen mukaisen palvelun haluamallaan tavalla. Palveluntarjoaja varaa oikeuden muuttaa palvelun sisältöä tai teknistä toteutustapaa. Palveluntarjoaja pyrkii tiedottamaan mahdollisista muutoksista asiakkaalle.

Palveluntarjoaja rekisteröi asiakkaan verkkotunnuksen kolmansien osapuolien ylläpitämien rekisteröintipalvelujen kautta. Palveluntarjoaja toimii rekisteröinnissä vain maksunvälittäjänä. Verkkotunnus rekisteröidään asiakkaan toimittamien tietojen perusteella. Asiakas hyväksyy verkkotunnusrekisterien sopimusehdot ja vastaa siitä, että hänellä on käyttöoikeus kyseiseen verkkotunnukseen. Palveluntarjoaja ei vastaa verkkotunnusrekisterien toiminnasta.

Palvelun sisältö määräytyy palvelukuvauksen ja sen mukana seuraavien mahdollisten liitteiden mukaan. Asiakkaalla on oikeus käyttää palvelun levytilaa vain oman yrityksen / yhteisön tai henkilökohtaisen materiaalin säilytykseen internet-käyttöä (jatkossa "sivusto") varten. Sivutilan jälleenmyynti on kuitenkin kielletty, poislukien tähän tarkoitettuihin jälleenmyyntiin ja VPS-palveluihin.

Palvelun resurssien koko voi olla rajoitettu ja ilmoitettu palvelukuvauksessa. Mikäli resurssien käyttö ylittää määritellyn rajan, varaa palveluntarjoaja oikeuden estää / rajoittaa palvelun käyttöä tai tarkastaa palvelusta perittävää hintaa käyttöä vastaavaksi yhdessä asiakkaan kanssa.

Palveluntarjoajalla on oikeus priorisoida liikennettä tai muita resursseja sekä tarvittaessa puuttua asiakkaan palvelun käyttöön tai yksittäisiin prosesseihin, mikäli asiakkaan käyttö aiheuttaa häiriötilanteita.

Palveluun liittyvästä, tai sen kautta tehtävästä, suurten tiedostojen levityksestä tai muusta normaalia kotisivukäyttöä huomattavasti enemmän kuormittavasta toiminnasta on aina sovittava etukäteen Palveluntarjoajan kanssa.

Palveluntarjoaja varaa oikeuden estää teknisin keinoin sopimuksenvastainen toiminta.

10. Asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet

Asiakkaan velvollisuus on toimittaa Palveluntarjoajalle palvelun tilauksen yhteydessä oikeat tiedot. Mikäli tiedot eivät ole oikeat tai ne ovat puutteelliset Palveluntarjoaja varaa oikeuden olla toimittamatta palvelua. Asiakkaan tulee ilmoittaa mahdollisista muutoksista asiakastietoihin välittömästi.

Käyttäjätunnukset ovat henkilökohtaisia ja asiakas vastaa kaikista asiakkaan käyttäjätunnuksella tehdyistä toimenpiteistä.

Asiakkaan on vastuussa kaikesta palveluun laitetusta materiaalista. Materiaali ei saa olla loukkaavaa, rikkoa tekijänoikeuksia tai olla Suomen lain / hyvien tapojen vastaista. Palveluntarjoaja varaa oikeuden poistaa materiaalia, mikäli se katsoo materiaalin rikkovan näitä ehtoja.

Asiakas vastaa siitä, että hänen toimintansa tietoverkossa noudattaa lakia ja hyviä tapoja. Palveluntarjoajan tai kolmansien osapuolien palvelimien ja palveluiden luvaton käyttö tai käytön yritys on kielletty. Asiakkaan harjoittama mahdollisten tietoturva- ja tietoturva- ja väärikkäyttö on ehdottomasti kiellettyä ja johtaa välittömästi sopimuksen purkamiseen sekä mahdollisiin korvauksiin.

Asiakas ei saa käyttää palvelua lain tai hyvien tapojen vastaiseen suoramarkkinointiin sähköpostitse. Erilaisten ostettujen osoitetietolistojen käyttö on kielletty suoramarkkinoinnissa palvelun kautta.

Asiakas on itse velvollinen huolehtimaan siitä, että hänen käyttämänsä ohjelmistot ovat päivitettyinä ajan tasalle esimerkiksi tietoturvan osalta.

Asiakas vastaa siitä, että hänellä on ajantasaiset turvakopiot sivustostaan ja sähköposteistaan, sekä muista palveluun tallennetusta materiaalista. Palveluntarjoaja ei takaa tiedon säilymistä palvelussa.

Asiakas on myös velvollinen lukemaan palvelua ja siihen mahdollisesti tulevia muutoksia koskevat Palveluntarjoajan toimittamat tiedotteet sekä toimimaan niiden mukaisesti. Tiedotteet voidaan julkaista palveluntarjoajan sähköisillä alustoilla tai toimittaa asiakkaalle sähköpostin välityksellä.

Asiakkaan on korvattava Palveluntarjoajalle ja kolmansille osapuolille mahdollisista väärikkäytöksistä aiheutuneet tutkinta-, korjaus ja/tai muut kulut.

Asiakas vapauttaa palveluntarjoajan sekä sen työntekijät kaikista mahdollisista seuraamuksista, joita asiakkaan toimet tai toiminta verkossa tai muuten tämän palvelun nojalla mahdollisesti aiheuttavat.

11. Palvelun virheet, havaittujen virheiden korjaus sekä mahdolliset hyvitykset

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

Asiakas on velvollinen ilmoittamaan virheestä heti sen huomattuaan. Palvelujen toimintaa valvotaan ja mahdolliset virheet korjataan niin pian kuin mahdollista, kuitenkin noudattaen palvelukuvauksessa mahdollisesti määriteltyjä erityisehtoja korjausaikataulusta. Virka-ajan ulkopuolella kiireellisistä korjaustoista sovitaan erikseen.

Palveluntarjoaja varaa oikeuden keskeyttää palvelun tuottaminen tilapäisesti, mikäli se on tarpeellista korjaus-, huolto- tai muiden töiden vuoksi. Palveluntarjoaja pyrkii minimoimaan katkoksen 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 konsulttivrheistä. Palveluntarjoaja ei vastaa kolmansien osapuolien verkoissa tai ohjelmistoissa esiintyvistä ongelmista tai muista virheistä.

Palveluntarjoaja ei vastaa virheistä tai toimintakatkosta, jotka aiheutuvat ylivoimasta esteestä (force majeure) tai kolmannen osapuolen toimista.

Mahdollisessa virhetilanteessa asiakkaan on reklamoitava kahdeksan (8) päivän kuluessa sähköisesti, tai muulla palveluntarjoajan ohjeistamalla tavalla

Palveluntarjoajan vastuu palveluiden tuottamisesta rajoittuu enintään perittyyn kuluvaan kuukauden maksuun. Palveluntarjoaja ei vastaa välillisistä vahingoista, joita asiakkaalle voi aiheutua palvelun käytöstä tai muista syistä. Tämä sopimus sääntelee tyhjentävästi palveluntarjoajan vahingonkorvausvastuun sekä vastuun sopimusrikkomuksen johdosta.

12. Palvelun sulkeminen

Palveluntarjoajalla on oikeus sulkea asiakkaalle tarjottu palvelu, jos asiakas ei ole maksanut laskua eräpäivään mennessä, rikkoo sopimusehtoja, on haettu selvitystilaan / konkurssiin / hänet on todettu maksukyvyttömäksi, asiakkaan ilmoittamat tiedot eivät ole oikeat tai asiakasta ei tavoiteta hänen ilmoittamiensa yhteystietojen perusteella.

13. 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 palveluksessaan toimivat työntekijät, alihankkijat tai muut palveluun kuuluvat tahot noudattavat näitä ehtoja.

Palveluntarjoajalla on oikeus olla luovuttamatta asiakkaan verkkotunnusta, ennen kuin kaikki Palveluntarjoajan saatavat asiakkaalta on suoritettu.

Sopimukseen sovelletaan Suomen lakia. Erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan neuvottelemalla. Ellei tämä ole mahdollista, oikeuspaikkana on Helsingin käräjäoikeus.

Zonerin palveluita koskeva henkilö-, välitys- ja sijaintitietojen käsittely

Kumpikin osapuoli vastaa kulloinkin voimassaolevan, soveltuvan tietosuojalainsäädännön noudattamisesta omalta osaltaan.

Asiakas toimii palvelun käytön perusteella mahdollisesti syntyvien henkilörekisterien suhteen yleisen tietosuoja-asetuksen (EU 2016/679) ja muun kulloinkin voimassa olevan soveltuvan tietosuojalainsäädännön mukaisena rekisterinpitäjänä sekä viestintäpalvelussa käsiteltäviä käyttäjiensä ja loppuasiakkaidensa tietoja koskien tietoyhteiskuntakaaren (917/2014) tarkoittamana yhteisötilaajana. Vastaavasti Zoner toimii palvelun käytön perusteella mahdollisesti syntyvien henkilörekisterien suhteen henkilötietojen käsittelijänä ja viestintäpalvelussa käsiteltäviä käyttäjien tietoja koskien yhteisötilaajan alihankkijana.

Rekisterinpitäjänä asiakas vastaa siitä, että se käsittelee henkilö-, välitys-, ja sijaintitietoja lainsäädännöstä sekä viranomaisten määräyksistä ja ohjeista johtuvien vaatimusten mukaisella tavalla. Asiakas vastaa myös siitä, että asiakas on suorittanut kaikki tietojen käsittelyn edellyttämät toimenpiteet, kuten yleisen tietosuoja-asetuksen, tietoyhteiskuntakaaren ja muun kulloinkin voimassa olevan soveltuvan tietosuojalainsäädännön edellyttämät menettelyt.

Asiakas valtuuttaa Zonerin käsittelemään henkilötietoja palvelun toimittamisen edellyttämässä laajuudessa. Zoner voi käsitellä henkilö-, välitys- ja sijaintitietoja asiakkaan puolesta muun muassa palvelujen toteuttamiseksi ja käyttämiseksi, laskutusta ja teknistä kehittämistä varten, tilastollisten analyysien laatimiseen, markkinointitarkoituksiin, palveluiden optimointiin sekä muihin laillisiin, perusteltuihin ja hyväksyttäviin käyttötarkoituksiin voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti. Henkilötietoja käsitellään edellä lueteltujen toimenpiteiden edellyttämän ajan. Zoner varmistaa, että henkilöt, joilla on oikeus käsitellä henkilötietoja, ovat sitoutuneet noudattamaan salassapitovelvollisuutta tai heitä koskee asianmukainen lakisäätöinen salassapitovelvollisuus.

Asiakas vastaa siitä, että palvelun käyttäjät tietävät heitä koskevien henkilö- välitys- ja sijaintitietojen luovuttamisesta Zonerille ja niiden käyttötarkoituksesta kulloinkin voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti sekä mahdollisten henkilötietojen käsittelyn ja luovutuksen edellyttämien käyttäjien suostumusten keräämisestä ja olemassa olosta. Asiakas vastaa siitä, että Zonerilla on yksilöidyt, ajantasaiset ja virheettömät tiedot käyttäjistä.

Zoner voi toimittaa asiakkaalle tämän pyynnöstä välitys-, henkilö- ja muita tietoja tietoyhteiskuntakaaren ja muun soveltuvan tietosuojalainsäädännön sallimissa ja edellyttämässä rajoissa. Tietojen luovutuksessa ja sitä koskevassa menettelyssä noudatetaan aina kulloinkin voimassa olevan lainsäädännön vaatimuksia. Asiakas sitoutuu käyttämään Zonerilta saamiaan tietoja ainoastaan siihen käyttötarkoitukseen ja vain siinä laajuudessa, joka on lain nojalla sallittua rekisterinpitäjälle ja yhteisötilaajalle.

Zoner käsittelee henkilötietoja sopimuksen ja asiakkaan kirjallisten, sopimukseen liitettyjen ohjeiden mukaisesti. Zoner on oikeutettu laskuttamaan asiakasta hinnastonsa mukaisesti asiakkaan kirjallisten ohjeiden edellyttämästä työstä ja toimenpiteistä, ellei toisin ole sovittu sopimuksessa. Käsittelyn päätyttyä Zoner joko poistaa tai palauttaa asiakkaan henkilötiedot, jollei niiden säilyttämistä ole laissa edellytetty.

Zoner toteuttaa sovitut tekniset ja organisatoriset toimenpiteet henkilötietojen turvaamiseksi. Toimenpiteiden tulee taata turvallisuustaso, joka on asianmukainen ottaen huomioon:

- a) tarjolla olevat tekniset mahdollisuudet,
- b) toimenpiteiden toteuttamiskustannukset,
- c) käsittelyn luonne, laajuus, asiayhteys ja tarkoitus, sekä
- d) käsittelyyn liittyvät, erityiset riskit.

Käsitellessään henkilötietoja asiakkaan puolesta Zoner auttaa asiakasta varmistamaan, että yleisen tietosuoja-asetuksen henkilötietojen turvallista käsittelyä koskevissa 32-36 artikloissa säädettyjä velvollisuuksia noudatetaan ottaen huomioon käsittelyn luonteen ja saatavilla olevat tiedot.

Jos Zonerille aiheutuu kustannuksia turvallisuusvaatimusten noudattamisesta tai asiakkaan avustamisesta, asiakas korvaa Zonerille tällaiset kulut.

Asiakas- ja välitystietoja voidaan siirtää ja luovuttaa Zonerin kumppaneille ja alihankkijoille, jos se on tarpeen palvelun tuottamiseksi. Tietoja voidaan siirtää ja luovuttaa EU:n ja ETA:n ulkopuolelle

tietosuojalainsäädännön mukaisin edellytyksin. Muissa tapauksissa Zoner ei luovuta asiakkaalta saatuja henkilötietoja kolmansille osapuolille ilman asiakkaan etukäteistä suostumusta. Zoner ohjaa henkilötietojen käsittelijänä rekisteröidyn, tietosuojavaltuutetun tai vastaavan viranomaisen tai kolmannen osapuolen henkilötietopyynnöt asiakkaalle. Vastaavasti Zoner ohjaa asiakkaalle henkilötietojen poisto-, luovutus-, korjaus- ja estopyynnöt ja mahdollisuuksien mukaan kohtuullisin teknisin toimenpitein auttaa asiakasta vastaamaan pyyntöihin. Edellä tässä kappaleessa mainitut velvoitteet eivät kuitenkaan sovellu Zoneriin, mikäli Zoner on velvoitettu lain nojalla luovuttamaan kyseiset tiedot.

Zoner ilmoittaa asianmukaisesti asiakkaalle havaitsemansa asiakkaan henkilötietoihin kohdistuvat tietomurrot tai niiden yritykset.

Zoner sallii asiakkaan ja lain nojalla viranomaisen suorittamat henkilötietojen käsittelyä koskevat tarkastukset. Asiakkaan suorittaman tarkastuksen yksityiskohdista sovitaan tarkemmin erikseen. Zonerilla on oikeus veloittaa asiakkaalta tarkastuksiin liittyvät kustannukset.

Zoner velvoittaa lain vaatimusten edellyttämällä tavalla ja laajuudessa käyttämänsä alikäsittelijän noudattamaan vastaavia ehtoja kuin tässä luvussa on kuvattu.

HUOM.: Tätä henkilö-, välitys- ja sijaintitietojen käsittelyn dokumentaatiota sovelletaan vain sellaisiin tietoihin, joiden osalta soveltuvan tietosuojalainsäädännön mukaan asiakas on rekisterinpitäjä ja Zoner on käsittelijä.