



## Ontrack tietojen palautus – Yleiset toimitusehdot 23. elokuuta 2017.

Näitä yleisiä sopimusehtoja ("Sopimusehdot") sovelletaan Ontrack Tietojenpalautuspalveluihin, joilla tarkoitetaan näissä Sopimusehdoissa kuvattua Analyysi- ja Palautuspalvelua sekä työtä (yhdessä "Palvelut", erikseen "Palvelu"), jonka tarjoaa Ibas Kroll Ontrack Oy, Läkkipäntie 11, 00620 Helsinki yhdessä emoyhtiönsä Ibas AS, Fjellgata 2, N-2212 Kongsvinger, Norja, kanssa (yrityksiä yhdessä kutsutaan jäljempänä nimellä "Ibas"). Asiakasta, joka tilaa Palvelut, kutsutaan jäljempänä termillä "Asiakas".

### 1. Tietoturva ja luottamuksellisuus

Ibas noudattaa tietojen käsittelyssä sekä tietoturva-asioissa soveltuvia lakeja ja määräyksiä, kuten henkilötietolaki ja EU:n tietosuojalaki. Kaikkien prosessien tietoturvaa valvotaan tarkasti ja kaikki työntekijät ovat sitoutuneet salassapitosopimukseen. Erityisistä turvatoimenpiteistä on mahdollista sopia erikseen.

Ibas on velvollinen pitämään Asiakkaan tiedostot luottamuksellisina, ellei pakottavassa lainsäädännössä toisin määrätä. Ibas voi käyttää vapaasti ja ilman salassapitorajoituksia julkisesti saatavilla olevaa tietoa, kolmannelta osapuolelta saatuja tietoja, jotka eivät ole luottamuksellisuuden piirissä, ja Ibasin itsensä kehittämiä tietoja, jotka sillä on ollut hallussaan jo ennen Asiakkaan toimittamia vastaavia tietoja.

### 2. Tietojenpalautuspalvelut

Analyysissä (Vaihe 1, "Analyysi") kartoitetaan ongelma ja vahingon laajuus, kuvataan ongelman ratkaisut ja arvioidaan tietojen palauttamisen kustannukset sekä toimitusaika.

Analyysin tulokset toimitetaan kirjallisena raporttina tai suullisesti Asiakkaan tilaaman palvelutason mukaisesti.

Tietojen palautus (Vaihe 2, "Palautus") suoritetaan erillisen sopimuksen perusteella Analyysin jälkeen.

Ibasilla on oikeus suorittaa Palvelun toteuttamiseksi kaikki ne toimenpiteet, jotka se katsoo tarpeelliseksi missä tahansa sen omista tai sen yhteistyökumppaneiden toimipaikoista.

### 3. Palvelutasot

Ibas tarjoaa erilaisia palvelutasoja eri kohderyhmille. Ibas pidättää oikeuden toimitusajan muutoksiin poikkeuksellisen suuren tietomäärän tai poikkeuksellisen vaativien teknisten ongelmien varalta.

### 4. Maksuehdot

Asiakas hyväksyy tilausta tehdessään, että Palvelut tulee maksaa ennakoon ennen Palveluiden toimittamista. Maksu voidaan suorittaa tilisiirtona tai Visa/Mastercard-kortilla sopimuksen mukaan.

Myöhästyneistä maksuista laskutetaan muistutusmaksu, viivästyskorko ja mahdolliset perintäkulut soveltuvien lakien sallimissa rajoissa. Jos Asiakkaan maksu on myöhässä tai maksua ei suoriteta, Ibas voi pidättää Asiakkaan materiaalin itsellään.

### 5. Toimitusehdot

Asiakas on vastuussa kaikista kuljetuskustannuksista sekä kuljetuksiin liittyvistä riskeistä toimittaessaan materiaaliaan Ibasille tai kun materiaalia kuljetetaan Ibasin toimipaikkojen tai Ibasin yhteistyökumppaneiden välillä niissäkin tapauksissa, joissa tallennusväline tai sen sisältämät tiedot tuhoutuvat tai vaurioituvat sitä kuljetettaessa.

Edellä mainittu ei koske niitä tapauksia, joissa materiaalin vaurioituminen tai tuhoutuminen johtuu Ibasin tahallisuudesta tai törkeästä huolimattomuudesta. Näissä tapauksissa asiakkaan tulee kuitenkin näyttää toteen Ibasin toiminnan tahallisuus tai törkeä huolimattomuus. Kuljetus voidaan vakuuttaa asiakkaan erillisestä pyynnöstä, jolloin asiakas on vastuussa vakuutukseen liittyvistä kustannuksista. Ibas vastaa Asiakkaan materiaalista sen sijaitessa Ibasin tiloissa.

Jos tietoa tai tietokoneohjelmia siirretään tai kuljetetaan yli valtioiden rajojen, asiakas vastaa siitä, että tällaisen tiedon tai ohjelmien siirto yli rajojen on luvallista. Siirtomenetelmästä riippumatta asiakas on vastuussa kaikista tarvittavista vientiluvista.

Ibas palauttaa tallennusvälineistä ainoastaan Asiakkaan käyttäjätiedostoja. Ibas ei ole vastuussa käyttäjätiedostojen muusta käytöstä, mukaan lukien, mutta ei rajoittuen, käyttöjärjestelmän ja ohjelmistojen uudelleenasetusta koskevat toimet. Ibas säilyttää palautettujen tiedostojen kopiot Asiakkaalle tekemänsä tarjouksen mukaisesti, elleivät osapuolet ole toisin sopineet.

## 6. Immateriaalioikeudet

Kaikki Palveluiden, mukaan lukien niihin liittyvien materiaalien, immateriaalioikeudet kuuluvat Ibasille ja/tai kolmansille osapuolille. Ibas ei siirrä Palveluihin liittyvillä tai muillakaan sopimuksilla patenti- tai tavaramerkkioikeuksiaan, verkkotunnuksiaan, tekijänoikeuksiaan tai muita immateriaalioikeuksiaan Asiakkaalle.

## 7. Asiakkaan tiedot ja tallennusvälineet

Asiakas omistaa oikeudet Ibasille toimittamiinsa tietoihin, tallennusvälineisiin ja asiakirjoihin, joita Ibas tarvitsee Palveluiden suorittamiseen Sopimusehdoissa määritetyllä tavalla. Asiakas myöntää Ibasille käyttöoikeuden tietoihin, tallennusvälineisiin ja asiakirjoihin Palveluiden suorittamiseksi. Asiakas on vastuussa palautettujen tiedostojen käytöstä soveltuviin lakien ja määräysten mukaisesti.

## 8. Vastuunrajoitus

Kun Ibas ottaa vastaan Palveluita koskevan toimeksiannon, se ei takaa, että kaikki tiedostot voidaan palauttaa. Analyysia suorittaessaan Ibas on veloitettu käyttämään senhetkisiä käytäntöjään ongelman tunnistamiseen sekä palautustyön keston ja tietojen palauttamisen kustannusten arviointiin. Tietojen Palautus koskee tiedostoja, jotka voidaan palauttaa tallennusvälineeltä. Tämä ei välttämättä tarkoita kaikkia tallennusvälineelle alun perin tallennettuja tiedostoja. Ibas ei takaa palautettujen tiedostojen käytettävyyttä, vaikka ne näyttäisivät olevan kunnossa. Asiakkaan tulee huomioida, että kaikki Asiakkaan omat ongelmankorjausyritykset ennen tallennusvälineen toimittamista Ibasille saattavat vahingoittaa tiedostoja ja vaikuttaa palautettujen tiedostojen käytettävyyteen.

Asiakas vastaa aiheuttamistaan tai käyttämänsä kolmannen osapuolen aiheuttamista vahingoista tiedostoille ja/tai tallennusvälineelle. Asiakas on vastuussa oikeiden tietojen antamisesta Ibasille. Toimeksianto perustuu Tekniset tiedot -lomakkeeseen kirjattuihin tietoihin.

Ibasin korvausvastuu on rajattu 50 prosenttiin sen Palvelun hinnasta, johon korvausvaatimus perustuu. Ibas ei ole vastuussa tiedostojen menetyksestä, tulojen menetyksestä, vakuutusmaksuista, välillisistä kuluista tai oheiskuluista taikka muista sopimuksesta johtuvista kuluista. Nämä vastuunrajoitukset eivät ole riippuvaisia vahingonkorvausvaatimuksen luonteesta eikä siitä, oliko vahinkojen syntymisen mahdollisuus Ibasin, Ibasin jälleenmyyjän tai muiden toimijoiden tiedossa.

Asiakas ei saa vedota Palveluiden virheeseen, ellei Asiakas ilmoita virheestä Ibasille kohtuullisessa ajassa siitä, kun Asiakas havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Ibasilla on oikeus korjata virhe omalla kustannuksellaan.

Jos Asiakas on yksityishenkilö, Asiakkaalla on oikeus pakottavan kuluttajansuojalain mukaiseen korvaukseen vahingosta, jonka hän kärsii Palveluissa olevan virheen vuoksi, ellei Ibas korjaa virhettä. Asiakkaalle aiheutuvan välillisen vahingon Ibas on kuitenkin velvollinen korvaamaan vain, jos viivästys tai vahinko johtuu Ibasin huolimattomuudesta. Välillisenä vahinkona pidetään soveltuvaan kuluttajansuojalaissa määriteltyjä välillisiä vahinkoja.

## 9. Toimeksiannon päättäminen

Kuluttajansuojalain etämyyntiä ja etämynnin peruuttamisoikeutta koskevat säännökset koskevat tietoverkon, kuten internetin kautta tehtäviä sopimuksia. Asiakkaalla on oikeus peruuttaa toimeksianto ilmoittamalla peruuttamisesta sähköpostitse Ibasille osoitteeseen fi-ibas@krollontrack.com. Ilmoitus on tehtävä 14 päivän kuluessa tilausvahvistuksen vastaanottamisesta. Asiakas antaa suostumuksensa Ibasille aloittaa Palveluiden suorittaminen välittömästi Ibasin vastaanottaessa Asiakkaan tilauksen ja ennen 14 päivän peruuttamisajan päättymistä. Sen jälkeen kun Ibas on aloittanut Palveluiden suorittamisen, Asiakkaalla ei ole oikeutta peruuttaa toimeksiannon kohteena olevaa Palvelua.

## 10. Toimeksiannon irtisanominen ja purkaminen

Molemmat osapuolet voivat päättää toimeksiannon, jos Sopimusehtojen noudattaminen osoittautuu mahdottomaksi odottamattomien olosuhteiden vuoksi (Force Majeure), mukaan lukien, mutta ei rajoittuen, laitteisto-osien, ohjelmistojen, teknisten tietojen tai muiden vastaavien saatavuus. Tällaisessa tapauksessa osapuoli voi irtisanoa toimeksiannon kirjallisesti seitsemän (7) päivän irtisanomisajalla edellyttäen, että mainitut olosuhteet ovat kestäneet yli 30 päivää.

Jos kumpi tahansa osapuoli syyllistyy olennaiseen sopimusrikkomukseen, sopijaosapuolilla on oikeus purkaa toimeksianto heti ilmoittamalla siitä kirjallisesti toiselle osapuolelle.

## 11. Sopimusehtojen muuttaminen – hinnat ja palvelut

Ibasilla on oikeus yksipuolisesti, oman harkintansa mukaan, muuttaa Palvelujen Yleisiä toimitusehtoja, muuttaa hintoja ja/tai alennuksia tai muuttaa Palvelujen sisältöä. Tilaukseen, joka on tehty ennen muutoksia, sovelletaan tilauspäivänä voimassa olleita Sopimusehtoja.

Sovitun yksittäisen toimeksiannon Sopimusehtoja voidaan muuttaa ainoastaan molempien osapuolten kirjallisella sopimuksella.

## 12. Sovellettava laki ja toimivaltainen tuomioistuin

Näihin Sopimusehtoihin ja niiden tulkintaan sovelletaan aina Suomen lakia. Nämä Sopimusehdot eivät rajoita kuluttaja-asemassa oleville henkilöille kuuluvia kuluttajansuojalain mukaisia oikeuksia. YK:n yleissopimusta kansainvälistä tavarankauppa koskevasta sopimuksista (UN Convention on Contracts for the International Sale of Goods) ei sovelleta tähän sopimukseen. Silloin kun toimivaltaista tuomioistuinta ei ole erikseen määrätty laissa, sopimuksesta johtuvat erimielisyydet ratkaistaan Helsingin käräjäoikeudessa.