



Ibas tietojenpalautuspalveluiden yleiset sopimusehdot kuluttajille, 8. lokakuuta 2013

Näitä yleisiä sopimusehtoja ("Sopimusehdot") sovelletaan Ibas Tietojenpalautuspalveluihin, joilla tarkoitetaan näissä Sopimusehdoissa kuvattua Analyysi- ja Palautuspalvelua sekä työtä (yhdessä "Palvelut", erikseen "Palvelu"), jonka tarjoaa Ibas Kroll Ontrack Oy ("Ibas"), Lökkisepäntie 11, 00620 Helsinki. Palvelut suorittaa Ibas AS, Tajeveien 1, N-2211 Kongsvinger, Norja. Kuluttajaa, joka tilaa Palvelut, kutsutaan jäljempänä termillä "Asiakas".

1. Tietoturva ja luottamuksellisuus

Ibas noudattaa tietojen käsittelyssä sekä tietoturva-asioissa soveltuvia lakeja ja määräyksiä. Tietojen palautustyö voidaan suorittaa Ibasin tietojen palautuslaboratoriossa Norjassa. Tällaisessa tilanteessa Ibas noudattaa 14.4.2000 päivättyä Norjan tietosuojalakea ("NTSL") ja erityisesti ko. lain pykälää 13. Kaikkien prosessien tietoturva valvotaan tarkasti ja kaikki työntekijät ovat sitoutuneet salassapitosopimukseen. Erityisistä turvatoimenpiteistä voidaan sopia myös erikseen. Ibas on velvollinen pitämään kaiken Asiakasta tai Asiakkaan tietoja koskevan tiedon luottamuksellisena, 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. Ibas ja Asiakas voivat myös kirjallisesti sopia lisäsuojausehdoista Asiakkaan pyynnöstä.

2. Ibas Tietojenpalautuspalvelut

Analyysissä (Vaihe 1, "Analyysi") ongelma ja vahingon laajuus kartoitetaan, ongelman ratkaisut kuvataan ja tietojen palauttamisen kustannukset ja aikataulu arvioidaan. Analyysin tulokset toimitetaan tiedostoraporttina, josta Asiakas voi nähdä luettelon kaikista palautettavissa olevista tiedostoista. Tämän jälkeen Asiakas päättää jatketaanko tietojen palautuspalvelua. Joskus on tarpeellista suorittaa laajennettu analyysi, mikäli Palvelun toimenpiteet eivät tarjoa ratkaisua tietojen palautukseen. Asiakkaalle ilmoitetaan tästä kirjallisesti. Analyysi myydään kiinteään hintaan ja vastausaika määräytyy valitun palvelutason mukaan. Palautus (Vaihe 2, "Palautus") suoritetaan erillisen sopimuksen perusteella Analyysin jälkeen.

3. Palvelutasot

Palvelu suoritetaan normaalina toimistoaikana. Asiakas saa Analyysiin toimitettujen tallennusvälineiden analyysin tulokset arviolta 15 työpäivän kuluessa niiden saapumisesta. Ibas pidättää oikeuden toimitusajan muutoksiin poikkeuksellisen suuren tietomäärän, alhaisten lämpötilojen tai muiden teknisten ongelmien varalta.

4. Normaali toimistoaika

Normaali toimistoaika on klo 8.30 - 16.30 työpäivinä (maanantai-perjantai). 1. lokakuuta, 1. tammikuuta, 1. toukokuuta, 17. toukokuuta, 24., 25. ja 31. joulukuuta sekä pääsiäinen ja helluntai ovat Norjan yleisiä pyhäpäiviä, jolloin työaika on rajattu. Näiden päivien toimeksiannoista täytyy sopia erikseen.

5. Maksuehdot

Palveluiden kokonaishinta, sisältäen Analyysin ja Palautuksen sekä lisäksi ylimääräiset maksut veroista, toimitusmediasta, rahtimaksuista ja käsittelykuluista, maksetaan etukäteen. Jos tietojen Palautus osoittautuu mahdottomaksi, Asiakkaan maksettavaksi tulee vain Analyysin hinta sekä ylimääräiset maksut veroista, rahtimaksuista ja käsittelykuluista. Mikäli Asiakas lopettaa Palautuksen sitä koskevan prosessin aikana, Asiakas on velvollinen maksamaan Palautuksesta kertyneet työkustannukset ja muut mahdolliset kustannukset Analyysin aikana annetun tarjouksen mukaisesti. Jos Asiakkaan ennakkomaksu ylittää syntyneet kustannukset ja arvioidun työajan, palautetaan ylimääräinen osuus Asiakkaalle. Jos Asiakkaan maksu on myöhässä tai maksua ei suoriteta, Ibas voi pidättää Asiakkaan materiaalin itsellään, mikäli tämä katsotaan kohtuulliseksi huomioiden saamatta olevan maksun määrä.

6. Toimitusehdot

Asiakas on vastuussa kuljetuksen kuluista ja riskeistä sekä toimituksen vakuuttamisesta toimittaessaan materiaaliaan Ibasille. Ibas vastaa Asiakkaan materiaalista sen sijaitessa Ibasin tiloissa. Ibas toimittaa vain Asiakkaan käyttäjätiedostot. Ibas ei ole vastuussa käyttäjätiedostojen muusta käytöstä, mukaan lukien, mutta ei rajoittuen, käyttöjärjestelmän ja ohjelmistojen uudelleenasetuksesta koskevat toimet. Palautettujen tietojen kopiot säilytetään Asiakkaan tilauksen mukaisesti, elleivät osapuolet ole toisin sopineet. Jotta Palvelut voidaan suorittaa, tallennusväline lähetetään Norjaan Ibasin tietojen palautuslaboratorioon.

7. Immateriaalioikeudet



Ibas Kroll Ontrack Oy, Lökkisepäntie 11, 00620 Helsinki
Tel: +358 9 2727 210, www.ibas.fi

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

8. 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 tietojen käytöstä soveltuvien lakien ja määräysten mukaisesti.

9. Vastuunrajoitus

Kun Ibas ottaa vastaan Analyysia ja Palautusta koskevan toimeksiannon, se ei takaa, että kaikki tiedot voidaan palauttaa. Analyysia suorittaessaan Ibas on veloitettu käyttämään senhetkisiä käytäntöjään ongelman tunnistamiseen, arvioimaan palautustyön keston sekä tietojen palauttamisen kustannukset. Tietojen Palautus koskee tietoja, jotka voidaan palauttaa tallennusvälineeltä. Tämä ei välttämättä tarkoita kaikkia tallennusvälineelle alunperin tallennettuja tietoja. Ibas ei takaa palautettujen tietojen käytettävyyttä, vaikka tiedostot näyttäisivät olevan kunnossa. Asiakkaan tulee huomioida, että kaikki Asiakkaan omat ongelmankorjausyritykset ennen tallennusvälineen toimittamista Ibasille, saattavat vahingoittaa tietoja ja vaikuttaa palautettujen tiedostojen käytettävyyteen. Asiakas vastaa omille tai käyttämänsä kolmannen osapuolen tiedostoille ja/tai tallennusvälineelle aiheuttamistaan vahingoista. Asiakas on vastuussa oikeiden tietojen antamisesta Ibasille. Toimeksianto perustuu Tekniset tiedot -kaavakkeeseen kirjattuihin tietoihin.

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen vahingosta, jonka hän kärsii Ibasin viivästyksen vuoksi, jollei Ibas osoita, että viivästys johtuu Ibasin vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta esteestä, jota Ibasin ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon toimeksiannosta sovittaessa ja jonka seurauksia Ibas ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää eikä voittaa. 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. Asiakkaalla on oikeus pakottavan kuluttajansuojalain mukaiseen korvaukseen vahingosta, jonka hän kärsii Palveluissa olevan virheen vuoksi, jollei Ibas korjaa virhettä.

Asiakkaalle aiheutuvan välillisen vahingon Ibas on kuitenkin velvollinen korvaamaan vain, jos viivästys tai vahinko johtuu Ibasin huolimattomuudesta. Välillisenä vahinkona pidetään soveltuvassa kuluttajansuojalaissa määriteltyjä välittömiä vahinkoja.

10. Toimeksiannon päättäminen

Kuluttajansuojalain etämyyntiä ja etämyynnin 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.

11. 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 tai teknisten tietojen ja muiden vastaavien saatavuus. Tällaisessa tapauksessa osapuoli voi irtisanoa toimeksiannon kirjallisesti seitsemän (7) päivän irtisanomisajalla edellyttäen, että mainitut olosuhteet ovat kestäneet yli 30 päivää.

Asiakas saa purkaa toimeksiannon Ibasin viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen ja Ibas ei ole suorittanut Palveluita kohtuullisessa ajassa siitä, kun Asiakas vaati Palveluiden suorittamista. Jos huomattava osa Palveluista on suoritettu, Asiakkaalla on pääsääntöisesti oikeus purkaa toimeksianto vain siltä osin kuin Palvelut on suorittamatta ja edellyttäen, että Asiakas ilmoittaa Ibasille purusta kohtuullisessa ajassa.

Asiakkaalla on oikeus purkaa toimeksianto Palveluiden virheen vuoksi, siltä osin kuin Palveluita ei ole vielä suoritettu, ainoastaan mikäli on painavia syitä olettaa, että suorittamatta olevissa Palveluissa tulee olemaan olennainen virhe. Jos Palvelut on suoritettu, Asiakkaalla on oikeus purkaa toimeksianto, jos virhettä ei ole korjattu kohtuullisessa ajassa ja muuta seuraamusta ei voida pitää Asiakkaan kannaltaan kohtuullisena.

Jos Asiakas viivästyy Palvelun hinnan tai sen osan maksamisessa eikä maksa suoritusta Ibasin asettamassa ajassa ja sopimusrikkomus on olennainen, Ibas saa purkaa toimeksiannon siltä osin kuin Palveluita ei ole suoritettu. Ibasilla on oikeus purkaa toimeksianto myös, jos Asiakas olennaisesti laiminlyö myötävaikuttaa toimeksiannon täyttämiseen siten kuin Palveluiden suorittaminen edellyttää. Ibasilla on oikeus purkaa toimeksianto heti, jos on käynyt selväksi, että Asiakas tulee syyllistymään olennaiseen sopimusrikkomukseen.

12. Sopimusehtojen muuttaminen

Sovitun toimeksiannon ehtoja voidaan muuttaa ainoastaan molempien osapuolten kirjallisella sopimuksella.

13. Soveltuva laki sekä tuomioistuim

Näihin Sopimusehtoihin sovelletaan Suomen lakia, lukuun ottamatta kohdassa 1 viitattua Norjan tietosuojalakia. Mahdolliset erimielisyydet ratkaistaan Asiakkaan kotipaikan käräjäoikeudessa.