

Ontrack Data Protection

Yleiset toimitusehdot, 1. marraskuuta 2018

Ontrack Data Protection palvelu - yleiset toimitusehdot ("Toimitusehdot"), Ibas Ontrack Oy ("Ibas")
Pääasiallinen toimipaikka: Lakkisepäntie 11, 00620 Helsinki Finland, Y-tunnus: 1068741-6

1. Palvelun kuvaus

Ontrack Data Protection palvelu on tukipalvelu ("Palvelu"), joka on voimassa rajoitetun ajan 2. pykälässä annetun kuvauksen mukaisesti ("Voimassaoloaika"). Palveluun kuuluu Voimassaoloaikana yksi kertaluontoinen tietojenpalautusyritys Asiakkaan omistamasta tai vuokraamasta yksittäisestä ulkoisesta tai sisäisestä kiintolevystä tai SSD-levystä, älypuhelimesta tai tablettitietokoneesta ("Laitte"). Mikäli Asiakas toimittaa Laitteen Ibas:lle uutta tietojenpalautuspalvelua varten Ibas:in jo suoritettua yhden tietojenpalautusyrityksen Voimassaoloaikana, Ibas myöntää Asiakkaalle sillä hetkellä voimassa olevista palveluhinnoistaan 20 % alennuksen jokaisesta uudesta tietojenpalautusyrityksestä.

Palvelu on saatavissa ainoastaan yksittäisille erikseen rekisteröidyille älypuhelimille, tablettitietokoneille tai kiinto- tai SSD-levyille, jotka voivat olla joko sisäisiä tai ulkoisia (levyasema on tai on tarkoitettu kannettavan tietokoneen tai pöytätyöaseman muistilaitteeksi), joissa ei ole käytössä laitevalmistajan integroimaa salausteknologiaa, ja joihin sovelletaan näitä Toimitusehtoja. Palvelua ei näin ollen ole saatavissa muille laitteille, kuten esimerkiksi palvelimille, RAID-järjestelmille tai USB-puolijohdemuisteille ("Poissuljetut Laitteet").

2. Palvelun osto ja peruutusoikeus

Asiakas ostaa Palvelun Ibas:lta tai Ibas:in valtuuttamalta jälleenmyyjältä ("Jälleenmyyjä") ajanjaksolle, jonka pituus on erikseen määriteltävä palvelusopimuksessa. Palvelusopimuksella tarkoitetaan näitä Toimitusehtoja sekä mahdollista Asiakkaan ja Jälleenmyyjän tai Ibas:in välistä erillistä sopimusta tai Jälleenmyyjän tai Ibas:in Asiakkaalle antamaa laskua tai ostokuitia. Palvelu on saatavissa ainoastaan Asiakkaan käytössä olevaan toimivaan Laitteeseen.

Asiakkaan on Palvelua ostaessaan toimitettava Jälleenmyyjälle tai Ibas:lle tarvittavat tiedot Jälleenmyyjän ohjeistuksen mukaisesti.

Kuluttajansuojalain mukaisesti kuluttaja-asemassa olevalla asiakkaalla on etämyyntitilanteissa (esim. verkkokaupan kautta ostettu Palvelu) oikeus peruuttaa palvelusopimus, mikäli Laitetta ei ole vielä rekisteröity 3. pykälässä kuvatun rekisteröintiprosessin mukaisesti. Asiakkaan on tällöin toimitettava kirjallinen tiedoksianto peruutuksesta sille taholle, jolta Palvelu on ostettu (Jälleenmyyjälle tai Ibas:lle) 14 päivän sisällä Palvelun ostohetkestä.

3. Rekisteröintiprosessi ja Palvelun aktivointi

Ibas toimittaa Palvelun vain siinä tapauksessa, että Asiakas on rekisteröinyt Laitteen Jälleenmyyjän tai Ibas:in ohjeistuksen mukaisesti ja Laitte täyttää näissä Toimitusehdoissa määrätyt vaatimukset. Myös Jälleenmyyjä voi rekisteröidä Laitteen Palvelun ostohetkellä.

Jos Asiakas rekisteröi Laitteen itse, Laitte on rekisteröitävä neljäntoista (14) päivän kuluessa Palvelun ostohetkestä. Rekisteröidäkseen Laitteen, Asiakkaan on toimitettava Jälleenmyyjälle tai Ibas:lle rekisteröintilomakkeessa vaaditut tiedot. Jos Asiakas rekisteröi Laitteen itse, Ibas:lla on velvollisuus suorittaa Palvelua vasta rekisteröinnin jälkeen.

Asiakas ymmärtää ja hyväksyy, että tietojenpalautusyritys suoritetaan ainoastaan Laitteille, jotka ovat korkeintaan viisi (5) vuotta vanhoja tai jos kyseessä on älypuhelin tai tablettitietokone, korkeintaan kaksi (2) vuotta vanhoja. Laitteen ikä tarkistetaan Asiakkaan toimittamasta ostotositteesta, josta ilmenee Laitteen ostopäivä uutena. Jos tällaista ostotositetta ei ole saatavissa, Ibas:lla on oikeus tarkistaa Laitteen ikä sen sarjanumerosta tai vastaavasta kiinteästä merkinnästä Laitteessa. Jos Ibas ei pysty tunnistamaan Laitteen ikää, Ibas:lla ei ole velvollisuutta suorittaa tietojenpalautusyritystä.

Asiakas vakuuttaa, että Palvelun kohteena oleva Laitte on Palvelun ostohetkellä täysin toimiva ja jos Laitteesta on menetetty tietoja, tietojen menetys on tapahtunut Palvelun ostohetken jälkeen. Jos Asiakas toimittaa Laitteen Ibas:lle tietojenpalautusyritystä varten, Ibas:lla on oikeus tarkistaa Laitteeseen tallennettujen tiedostojen aikaleimoista, että Laitte on ollut käytössä Palvelun ostohetken jälkeen.

Jos Ibas havaitsee, että Palvelun kohteena oleva Laitte ei täytä näiden Toimitusehtojen vaatimuksia, Ibas:lla ei ole velvollisuutta suorittaa tietojenpalautusyritystä kyseiselle Laitteelle. Asiakkaan velvollisuus on huomioida edellä mainittu Laitteen ikärajoitus suhteessa Voimassaoloaikaan. Ibas:lla ei ole velvollisuutta palauttaa Palvelusta maksettua korvausta jos Laitte on Voimassaoloaikana vanhempi kuin viisi (5) vuotta tai jos kyseessä on älypuhelin tai tabletti, vanhempi kuin kaksi (2) vuotta.

Ibas tarkistaa rekisteröintiprosessin yhteydessä toimitetut tiedot ja asiakirjat Asiakkaan tilatessa Palvelun. Laitteen vastaanottamisen yhteydessä Ibas tarkistaa, että rekisteröidyn Laitteen tunnistetieto on sama kuin vastaanotetun Laitteen tunnistetieto. Asiakkaan vastuulla on pitää kiinni näissä Toimitusehdoissa annetuista aikarajoitteista sekä varmistaa, että toimitetut tiedot ja asiakirjat pitävät paikkansa. Asiakkaan tulee pyydettäessä toimittaa Ibas:lle kopio Palvelun alkuperäisestä ostotositteesta. Asiakas voi vaatia Palvelun suorittamista rekisteröidylle Laitteelle Voimassaoloaikana. Tällöin Asiakkaan tulee olla yhteydessä Jälleenmyyjään tai Ibas:n asiakaspalveluun käyttäen rekisteröitymisen yhteydessä annettuja yhteystietoja. Asiakkaalle annetaan ohjeet Laitteen lähettämiseksi

Palvelun suorittamista varten; Asiakkaalle annetaan tilauslomake, joka tämän tulee täyttää huolellisesti, allekirjoittaa ja liittää lähetettävän Laitteen mukaan. Mikäli Laite lähetetään ilman tilauslomaketta tai tilauslomake on täytetty puutteellisesti, Ibas:lla on oikeus tiedottaa tästä asiakasta ja lähettää Laite takaisin suorittamatta Palvelua.

4. Ibas:in velvollisuudet

Asiakkaan pyynnöstä Ibas yrittää tietojen palauttamista Laitteelta yhden kerran kymmenen päivän kuluessa Laitteen vastaanottamisesta edellyttäen, että Laite on rekisteröity 3. pykälän vaatimusten mukaisesti. Tietojen palautus kattaa asiakkaan omat tiedostot, lisensoituja ohjelmia tai tiedostoja (esim.käyttöjärjestelmä, sovellusohjelmat) ei yritetä palauttaa.

Tietojen palautus suoritetaan Ibas:in laboratoriossa, ja siihen käytetään uusinta saatavilla olevaa teknologiaa parhaiden mahdollisten tulosten saavuttamiseksi. Onnistumismahdollisuuksiin vaikuttaa kuitenkin Laitteeseen kohdistuneiden vahinkojen luonne ja vakavuus. Ibas sitoutuu noudattamaan Palvelua tuottaessaan asianmukaista huolellisuutta sekä hyviä liikemiestapoja, mutta ei Palvelun luonteesta johtuen voi taata onnistuneita tuloksia eikä sitä, että tulokset vastaavat asiakkaan odotuksia. Ibas ei voi taata, että mitään tietoja saadaan palautettua Laitteelta. Tietojen palautus koskee vain ja ainoastaan niitä tietoja, jotka ovat Laitteelta palautettavissa. Tietojen palautuksen onnistuessa kokonaan tai osittain, Ibas:in harkinnan mukaan, palautetut tiedot tallennetaan uudelle ulkoiselle tallennuslaitteelle, joka lähetetään Asiakkaalle tai vaihtoehtoisesti palautetut tiedostot tuodaan Asiakkaan saataville pilvipalvelun kautta seuraavien Pykälien mukaisesti. Mikäli Laitteelta ei onnistuta palauttamaan tietoja, Ibas tiedottaa tästä Asiakasta pääsääntöisesti sähköpostitse. Laite voidaan Asiakkaan pyynnöstä palauttaa Asiakkaalle tämän omalla kustannuksella. Vaihtoehtoisesti Ibas voi Asiakkaan kirjallisesta pyynnöstä hävittää Laitteen asianmukaisia määräyksiä noudattaen.

5. Sopimuksen purkaminen

Ibas ei yritä tietojen palautusta seuraavissa tapauksissa:

- (a) Laitetta ei ole rekisteröity tai Laitteen rekisteröinti on suoritettu rekisteröinnin määräajan jo umpeuduttua;
- (b) Laite ei vastaa niitä tietoja, jotka rekisteröinnin yhteydessä on ilmoitettu;
- (c) Rekisteröinnin yhteydessä Laitteesta on annettu vääriä tietoja;
- (d) Laitteelta on jo yritetty palauttaa tietoja pois lukien tilanteet, joissa tämä on tapahtunut Jälleenmyyjän toimesta Ibas:in ohjelmistolla;
- (e) Laitteeseen tallennetut tiedostot on salattu tai Laite on lukittu, eikä Asiakas toimita salauksen purkamiseen tarvittavia tunnuksia, pääsykoodia tai muita välttämättömiä tietoja;
- (f) Laitetta on peukaloitu ennen sen saapumista Ibas:ille; tämän Pykälän puitteissa Laitetta katsotaan peukaloitun jos se on avattu, siihen on vaihdettu osia tai sitä on käsitelty muulla vastaavalla tavalla (esimerkiksi valmistajan asettama tuotetarra tai takuusinetti on poistettu);
- (g) Laitteeseen, jos kyseessä on älypuhelin tai tablettitietokone, on tehty tehdasnollaus tai tehdasasetusten palautus;
- (h) Poissuljetut Laitteet;
- (i) Asiakas ei ole maksanut Palvelun hintaa tai Palvelusta johtuvia kustannuksia kokonaisuudessaan, tai kun
- (j) Palvelun tilaus tehdään Sopimuksen Voimassaoloajan umpeuduttua.

Kaikissa yllä mainituissa tapauksissa, pois lukien kohta (j), palvelusopimus katsotaan purkautuneeksi. Asiakkaalla on tällöin oikeus saada hyvitys Palvelun ostohinnasta, josta kuitenkin pidätetään Ibas:ille koituvat käsittelykulut, jotka vastaavat 50 prosenttia Palvelun ostohinnasta. Mikäli Laite on jo lähetetty Ibas:ille, se voidaan Asiakkaan pyynnöstä palauttaa Asiakkaalle tämän omalla kustannuksella. Ibas voi myös hävittää Laitteen asianmukaisia määräyksiä noudattaen, silloin kun Asiakas tätä kirjallisesti pyytää.

6. Oikeus käsitellä tallennuslaitteen sisältämiä henkilökohtaisia tietoja

Asiakas vakuuttaa, että hänellä on oikeus käyttää Laitetta ja käsitellä sen sisältämiä tietoja. Ostamalla Palvelun Asiakas nimeää Ibas:in henkilötietolain mukaisesti tietojen käsittelijäksi kattaen kolmansien osapuolien henkilötiedot, jotka on mahdollisesti tallennettu Laitteeseen. Asiakas valtuuttaa Ibas:in käsittelemään kaikkia Laitteeseen tallennettuja tietoja ja suorittamaan kaikki ne toimenpiteet, joita Ibas pitää tarpeellisina palvelusopimuksen täytäntöön panemiseksi. Ibas:lla on tarvittaessa oikeus esimerkiksi toisintaa, muuntaa, poistaa tai hävittää tietoja tai niiden tallentamiseen käytettyjä laitteita. Tietojen käsittelijänä Ibas:in tulee noudattaa kaikkia asiaankuuluvia määräyksiä. Ibas:lla ei siis ole oikeutta välittää tietoja eteenpäin tai antaa niitä tiedoksi yrityksen ulkopuolisille. Ibas:in tulee taata, että se on huolehtinut asianmukaisista turvatoimista minimoidakseen riskin tietojen häviämisestä tai niiden pääsystä kolmansien osapuolten saataville tai niiden lain tai määräysten vastaisesta käsittelystä.

Niiden esineiden osalta, joista ei ole erikseen säädetty näissä Toimitusehdoissa, noudatetaan tämänhetkisiä henkilötietojen suojaan liittyviä määräyksiä. Ibas toimii tietojen käsittelijänä, kunnes Sopimus on joko pantu täytäntöön kokonaisuudessaan tai purettu. Mikäli Asiakas on luonnollinen henkilö, Ibas toimii rekisterinpitäjänä henkilötietolain mukaisesti. Tätä tarkoitusta varten tiedot ovat saatavilla osoitteessa www.ibas.fi/privacy-policy.

Ibas antaa täten tiedoksi asianomaisille henkilöille, että ne tiedot, jotka kerätään Palvelun yhteydessä tai 3. pykälässä kuvatun rekisteröintiprosessin yhteydessä, varastoidaan Ibas:in tai Jälleenmyyjän toimesta, tämän toimiessa itsenäisenä rekisterinpitäjänä. Rekisteröintiprosessin yhteydessä kerätään mm. seuraavat tiedot: etunimi, sukunimi, sähköpostiosoite, osoite sekä muu laskutuksen tai Palvelun toimittamisen kannalta oleellinen tieto. Ibas tarvitsee edellä mainitut tiedot 3. pykälässä kuvatun valvonnan suorittamiseksi. Näin ollen sopimusta ei voida solmia, mikäli tarvittavia tietoja ei toimiteta.

Silloinkin kun kerätty tieto varastoidaan muissa maanosissa sijaitseville palvelimille, rekisterinpitäjän tulee minimoida käsittelyyn liittyvät riskit asianmukaisilla turvatoimilla.

Ibas sitoutuu joka tapauksessa käsittelemään Asiakkaan henkilötietoja sekä Laitteen sisältämiä tietoja luottamuksellisesti.

7. Toimitus ja siihen liittyvät riskit

Asiakas on vastuussa kaikista kuljetuskustannuksista sekä kuljetuksiin liittyvistä riskeistä niissäkin tapauksissa, joissa Laite tai sen sisältämät tiedot tuhoutuvat tai vaurioituvat sitä kuljetettaessa. Edellä mainittu ei koske niitä tapauksia, joissa Laitteen vaurioituminen tai tuhoutuminen johtuu Ibas:in tahallisesta toiminnasta tai törkeästä huolimattomuudesta. Näissä tapauksissa asiakkaan tulee kuitenkin näyttää toteen Ibas:in toiminnan tahallisuus tai törkeä huolimattomuus. Kuljetus voidaan vakuuttaa asiakkaan pyynnöstä, jolloin asiakas on vastuussa vakuutukseen liittyvistä kustannuksista.

8. Vastuunrajoitus

Kun Ibas vastaanottaa Palvelua koskevan toimeksiannon, se ei takaa, että kaikki tiedot voidaan palauttaa. Palvelua suorittaessaan Ibas on veloitettu käyttämään sen hetkisiä käytäntöjään ongelman tunnistamiseen. Tietojen palautus koskee tietoja, jotka voidaan palauttaa tallennusvälineeltä. Tämä ei välttämättä tarkoita kaikkia tallennusvälineelle alun perin tallennettuja tietoja. Ibas ei takaa palautettujen tietojen käytettävyyttä, vaikka tiedostot näyttäisivät olevan kunnossa. Asiakas vastaa omille tai käyttämänsä kolmannen osapuolen tiedostoille ja/tai Laitteelle aiheuttamista vahingoista. Asiakas on vastuussa oikeiden tietojen antamisesta Ibas:lle. Toimeksianto perustuu tilauslomakkeeseen kirjattuihin tietoihin. Ibas:in korvausvastuu on rajattu 50 prosenttiin sen Palvelun hinnasta, johon korvausvaatimus perustuu. Ibas ei ole missään tilanteessa vastuussa tietojen 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 Ibas:in tai Jälleenmyyjän tai muiden toimijoiden tiedossa.

9. Tietojen salauksen purku ja palautusmedian takuu

Mikäli tietojen palautus onnistuu, tiedot joko tallennetaan sopivalle ulkoiselle tallennuslaitteelle tai tuodaan Asiakkaan saataville pilvipalvelun kautta Ibas:in oman harkinnan mukaisesti. Asiakas sitoutuu noudattamaan asiakkaalle palautettujen tietojen ohessa mahdollisesti toimitetun kolmannen osapuolen tuottaman salausohjelman lisenssiehtoja. Pilvipalvelun kautta toimitettavat tiedot ovat Asiakkaan saatavilla suojatun sivuston kautta. Sivustolle pääseminen vaatii tunnistautumista tiedoilla, jotka toimitetaan Asiakkaalle sähköpostitse. Palautetut tiedot ovat Asiakkaan saatavilla 30 päivän ajan tunnistautumistietojen vastaanottamisesta, ja Asiakas on vastuussa niiden kopioimisesta ja tallentamisesta omille laitteilleen. Ibas:in tiedostojen varmistamiseen käyttämien tallennuslaitteiden takuuehdot määräytyvät sen mukaan, mitä laitteiden valmistajat ja/tai jälleenmyyjät tarjoavat. Ibas ei siis tarjoa käyttämilleen laitteille lisätakuita. Vastaanottaessaan palautetut tiedot Ibas:in käyttämällä tallennuslaitteella, Asiakkaan tulee tehdä tiedostoista omat varmuuskopiot. Ibas säilyttää palautetut tiedot 30 päivän ajan siitä, kun ne on toimitettu Asiakkaalle, minkä jälkeen tiedot hävitetään, ellei muusta ole erikseen sovittu. Ibas ei tarkista palautettuja tietoja virusten tai haittaohjelmien varalta, vaan tämä jää Asiakkaan vastuulle. Ibas ei missään olosuhteissa ole vastuussa virusten torjunnasta tai niistä aiheutuvista vahingoista.

10. Toimipaikat

Ibas:lla on oikeus suorittaa kaikki ne toimenpiteet, jotka se katsoo tarpeelliseksi Palvelun toteuttamiseksi, missä tahansa sen omista tai sen yhteistyökumppaneiden toimipaikoista. Toimipaikkojen välisiin kuljetuksiin liittyvistä riskeistä säädetään näiden Toimitusehtojen 7. pykälässä.

11. Sopimuksen tulkinta

Sopimuksessa käytetyt tekniset termit viittaavat siihen terminologiaan, jota tällä informaatioteknologian alalla yleisestikin käytetään. Kutakin termiä tulee tulkita alan yleisen käytännön sekä termin tämän hetkisen merkityksen mukaisesti.

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 tavaran kauppaa koskevista 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 kärjäoikeudessa.

13. Sopimuksen yksittäiset mitättömät artikkelit

Mikäli jokin sopimusehdoista on lainvastainen tai katsotaan viranomaisten taholta mitättömäksi, tämä ei millään tavoin vaikuta muiden tässä sopimuksessa mainittujen ehtojen pätevytyteen.