



Yleiset toimitusehdot

Ontrack Data Protection uusille laitteille, 1. syyskuuta 2014

Ontrack Data Protection palvelu - yleiset toimitusehdot ("Toimitusehdot"), Ibas Kroll Ontrack Oy ("Kroll Ontrack")
Pääasiallinen toimipaikka: Läkkipäntie 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 yksi kertaluontoinen tietojenpalautusyritys Asiakkaan omistamalta tai vuokraamalta yksittäiseltä ulkoiselta tai sisäiseltä kiintolevyiltä tai SSD-levyiltä ("Laitte"). Mikäli Asiakas toimittaa Laitteen Kroll Ontrack:lle uutta tietojenpalautuspalvelua varten Kroll Ontrack:n jo suoritettua yhden tietojenpalautusyrityksen Sopimuksen Voimassaoloaikana, Kroll Ontrack laskuttaa Asiakkaalta jokaisesta uudesta tietojenpalautusyrityksestä € 592,20 (sisältäen arvonlisäveron).

Palvelu on saatavissa ainoastaan yksittäisille erikseen rekisteröidyille kiinto- tai SSD-levyille, jotka voivat olla joko sisäisiä (levyasema on tai on tarkoitettu kannettavan tietokoneen tai pöytätyöaseman muistilaitteeksi) tai ulkoisia, 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, tableteille, älypuhelimille tai USB-puolijohdemuisteille ("Poissuljetut Laitteet").

2. Palvelun osto ja peruutus oikeus

Asiakas ostaa Palvelun Kroll Ontrack:lta tai Kroll Ontrack:n valtuuttamalta jälleenmyyjältä ("Jälleenmyyjä") ajanjaksolle, jonka pituus on erikseen määritelty palvelusopimuksessa. Palvelusopimuksella tarkoitetaan näitä Toimitusehtoja sekä mahdollista Asiakkaan ja Kroll Ontrack:n tai Jälleenmyyjän välistä erillistä sopimusta tai Kroll Ontrack:n tai Jälleenmyyjän Asiakkaalle antamaa laskua tai ostokuittia. Palvelu on ostettava samanaikaisesti Laitteen hankkimisen yhteydessä.

Asiakkaan on Palvelua ostaessaan toimitettava Kroll Ontrack:lle tai Jälleenmyyjälle 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 (Kroll Ontrack:lle tai Jälleenmyyjälle) 14 päivän sisällä Palvelun ostohetkestä.

3. Rekisteröintiprosessi ja Palvelun aktivointi

Kroll Ontrack toimittaa Palvelun vain siinä tapauksessa, että Asiakas on rekisteröinyt Laitteen Kroll Ontrack:n tai Jälleenmyyjän ohjeistuksen mukaisesti. Myös Jälleenmyyjä voi rekisteröidä Laitteen Palvelun ostohetkellä.

Jos Asiakas kuvittaa Laitteen itse, Laite on rekisteröitävä neljäntoista (14) päivän kuluessa ostohetkestä.

Rekisteröidäkseen Laitteen, asiakkaan on toimitettava Kroll Ontrack:lle tai Jälleenmyyjälle rekisteröintilomakkeessa vaaditut tiedot. Mikäli Asiakas rekisteröi Laitteen itse, Kroll Ontrack:lla on velvollisuus suorittaa Palvelua vasta rekisteröinnin jälkeen.

Kroll Ontrack tarkistaa rekisteröintiprosessin yhteydessä toimitetut tiedot ja asiakirjat Asiakkaan tilatessa Palvelun. Laitteen vastaanottamisen yhteydessä Kroll Ontrack tarkistaa, että rekisteröidyn Laitteen sarjanumero on sama kuin vastaanotetun Laitteen sarjanumero. Asiakkaan vastuulla on pitää kiinni näissä Toimitusehdoissa annetuista aikarajoitteista sekä varmistaa, että toimitetut tiedot ja asiakirjat pitävät paikkansa. Asiakkaan tulee pyydettyäessä toimittaa Kroll Ontrack:lle kopio Palvelun alkuperäisestä kuitista. Asiakas voi vaatia Palvelun suorittamista rekisteröidyille Laitteelle Sopimuksen Voimassaoloaikana. Tällöin Asiakkaan tulee olla yhteydessä Jälleenmyyjään tai Kroll Ontrack: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, Kroll Ontrack:lla on oikeus tiedottaa tästä asiakasta ja lähettää Laite takaisin suorittamatta tietojen palautusta.

4. Kroll Ontrack:n velvollisuudet

Asiakkaan pyynnöstä Kroll Ontrack 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 Kroll Ontrack:n laboratoriossa, ja siihen käytetään uusinta saatavilla olevaa teknologiaa parhaiden mahdollisten tulosten saavuttamiseksi. Onnistumismahdollisuuksiin vaikuttaa kuitenkin Laitteeseen kohdistuneiden vahinkojen luonne ja vakavuus. Kroll Ontrack 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. Kroll Ontrack 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, Kroll Ontrack:n 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, Kroll Ontrack tiedottaa tästä Asiakasta pääsääntöisesti sähköpostitse. Laite voidaan Asiakkaan pyynnöstä palauttaa Asiakkaalle tämän omalla kustannuksella. Vaihtoehtoisesti Kroll Ontrack voi Asiakkaan kirjallisesta pyynnöstä hävittää Laitteen asianmukaisia määryksiä noudattaen.

5. Sopimuksen purkaminen

Kroll Ontrack ei suorita 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 tilauksen yhteydessä on ilmoitettu;
- (c) Rekisteröinnin yhteydessä Laitteesta on annettu vääriä tietoja;
- (d) Laite on ostettu ennen Palvelun tilaamista;
- (e) Laitteelta on jo yritetty palauttaa tietoja pois lukien tilanteet, joissa tämä on tapahtunut Jälleenmyyjän toimesta Kroll Ontrack:n ohjelmistolla;
- (f) Laitteeseen tallennetut tiedostot on salattu, eikä Asiakas toimita salauksen purkamiseen tarvittavia tunnuksia tai muita välttämättömiä tietoja;
- (g) Laitetta on peukaloitu ennen sen saapumista Kroll Ontrack:lle; 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);
- (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 Kroll Ontrack:lle koituvat käsittelykulut, jotka vastaavat 50 prosenttia Palvelun ostohinnasta. Mikäli Laite on jo lähetetty Kroll Ontrack:lle, se voidaan Asiakkaan pyynnöstä palauttaa Asiakkaalle tämän omalla kustannuksella. Kroll Ontrack voi myös hävittää Laitteen asianmukaisia määryksiä noudattaen, silloin kun Asiakas tätä kirjallisesti pyytää.

6. Oikeus käsitellä tallennuslaitteen sisältämiä henkilökohtaisia tietoja

Asiakkaalla tulee olla oikeus käyttää Laitetta ja käsitellä sen sisältämiä tietoja. Ostamalla Palvelun Asiakas nimeää Kroll Ontrack:n henkilötietolain mukaisesti tietojen käsittelijäksi kattaen kolmansien osapuolien henkilötiedot, jotka on mahdollisesti tallennettu Laitteeseen. Asiakas valtuuttaa Kroll Ontrack:n käsittelemään kaikkia Laitteeseen tallennettuja tietoja ja suorittamaan kaikki ne toimenpiteet, joita Kroll Ontrack pitää tarpeellisina Sopimuksen täytäntöönpanemiseksi. Kroll Ontrack:lla on tarvittaessa oikeus esimerkiksi toisintaa, muuntaa, poistaa tai hävittää tietoja tai niiden tallentamiseen käytettyjä laitteita. Tietojen käsittelijänä Kroll Ontrack:n tulee noudattaa kaikkia asiaankuuluvia määräyksiä. Kroll Ontrack:lla ei siis ole oikeutta välittää tietoja eteenpäin tai antaa niitä tiedoksi yrityksen ulkopuolisille. Kroll Ontrack:n 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 suojan liittyviä määräyksiä. Kroll Ontrack toimii tietojen käsittelijänä, kunnes Sopimus on joko pantu täytäntöön kokonaisuudessaan tai purettu. Mikäli Asiakas on luonnollinen henkilö, Kroll Ontrack toimii rekisterinpitäjänä henkilötietolain mukaisesti. Tätä tarkoitusta varten tiedot ovat saatavilla osoitteessa www.ibas.fi/privacy-policy.

Kroll Ontrack antaa täten tiedoksi asianomaisille henkilöille, että ne tiedot, jotka kerätään Palvelun yhteydessä tai 3. pykälässä kuvatun rekisteröintiprosessin yhteydessä, varastoidaan Kroll Ontrack:n tai Jälleenmyyjän toimesta, tämän toimiessa itsenäisenä rekisterinpitäjänä. Rekisteröintiprosessin yhteydessä kerätään mm. seuraavat tiedot: etunimi, sukunimi, sähköpostiosoite, y-tunnus, osoite sekä muu laskutuksen kannalta oleellinen tieto. Kroll Ontrack 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.

Kroll Ontrack 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 Kroll Ontrack:n tahallisesta toiminnasta tai törkeästä huolimattomuudesta. Näissä tapauksissa asiakkaan tulee kuitenkin näyttää toteen Kroll Ontrack:n toiminnan tahallisuus tai törkeä huolimattomuus. Kuljetus voidaan vakuuttaa asiakkaan pyynnöstä, jolloin asiakas on vastuussa vakuutukseen liittyvistä kustannuksista.

8. Vastuunrajoitus

Kun Kroll Ontrack vastaanottaa Palvelua koskevan toimeksiannon, se ei takaa, että kaikki tiedot voidaan palauttaa. Palvelua suorittaessaan Kroll Ontrack on velvoitettu käyttämään sen hetkisiä käytäntöjään ongelman tunnistamiseen. Tietojen palautus koskee tietoja, jotka voidaan palauttaa tallennusvälineeltä. Tämä ei välttämättä tarkoita kaikkia tallennusvälineelle alun perin tallennettuja tietoja. Kroll Ontrack ei takaa palautettujen tietojen käytettävyyttä, vaikka tiedostot näyttäisivät olevan kunnossa. Asiakas vastaa omille tai käyttämänsä kolmannen osapuolen tiedostoille ja/tai Laitteelle aiheuttamistaan vahingoista. Asiakas on vastuussa oikeiden tietojen antamisesta Kroll Ontrack:lle. Toimeksianto perustuu tilauslomakkeeseen kirjattuihin tietoihin. Kroll Ontrack:n korvausvastuu on rajattu 50 prosenttiin sen Palvelun hinnasta, johon korvausvaatimus perustuu. Kroll Ontrack ei ole 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 Kroll Ontrack:n 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 Kroll Ontrack:n oman harkinnan mukaisesti. Asiakas sitoutuu noudattamaan asiakkaalle palautettujen tietojen ohessa mahdollisesti toimitetun kolmannen osapuolen tuottaman salaussohjelman lisenssiehtoja. Pilvipalvelun kautta toimitettavat tiedot ovat Asiakkaan saatavilla suojatun sivuston kautta. Sivulle 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. Kroll Ontrack:n tiedostojen varmistamiseen käyttämien tallennuslaitteiden takuuehdot määräytyvät sen mukaan, mitä laitteiden valmistajat ja/tai jälleenmyyjät tarjoavat. Kroll Ontrack ei siis tarjoa käyttämilleen laitteille lisätakuita. Vastaanottaessaan palautetut tiedot Kroll Ontrack:n käyttämällä tallennuslaitteella, Asiakkaan tulee tehdä tiedostoista omat varmuuskopiot. Kroll Ontrack säilyttää palautetut tiedot 30 päivän ajan siitä, kun ne on toimitettu Asiakkaalle, minkä jälkeen tiedot hävitetään, ellei muusta ole erikseen sovittu. Kroll Ontrack ei tarkista palautettuja tietoja virusten tai haittaohjelmien varalta, vaan tämä jää Asiakkaan vastuulle. Kroll Ontrack ei missään olosuhteissa ole vastuussa virusten torjunnasta tai niistä aiheutuvista vahingoista.

10. Toimipaikat

Kroll Ontrack: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 tavarankauppa 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 käräjäoikeudessa.

13. Sopimuksen yksittäiset mitättömät artiklat

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