

YLEISET EHDOT – HUOLTO JA TUKI (2015-03-[**])

1. TAUSTA

- 1.1 Nämä huollon ja tuen yleiset ehdot ("**Huollon ja tuen yleiset ehdot**") sisältyvät vuokra- tai ostosopimukseen ("**Sopimus**"), joka on tehty Sampport Payment Services AB:n, liiketunnus 556621-5215, postiosoite Box 10136, 100 55 Stockholm ("**Sampport**") ja Sopimuksessa ilmoitetun vuokransaaajan/ostajan ("**Asiakas**") välillä, ja ne ovat voimassa, elleivät Sampport ja Asiakas kirjallisesti ole muuta sopineet.
- 1.2 Jos Asiakas vuokraa laitteistokokonaisuuden Sampportilta, Sampport ottaa tehtäväkseen pitää Asiakkaan saatavilla yhden maksupäätteen tai useita maksupäätteitä sekä mahdolliset mukana toimitettavat lisälaitteet ("**Laitteisto**") ja niihin kuuluvan ohjelmiston ("**Ohjelmisto**") sekä dokumentaation (yhdessä "**Laitteistokokonaisuus**") muun muassa korttitietojen keruuta varten Sampportin maksupalveluntarjoajan kautta pankkikorttitransakzioissa, sen mukaan kuin Sopimuksessa on esitetty. Jos Asiakas sen sijaan on ostanut Laitteistokokonaisuuden Sampportilta, Sampport on luovuttanut Laitteiston Asiakkaalle sekä myöntänyt Asiakkaalle lisenssin käyttää Ohjelmistoa ja siihen kuuluvaa dokumentaatiota Laitteiston kanssa siten kuin Sopimuksessa on esitetty.
- 1.3 Näissä Huollon ja tuen yleisissä ehdoissa määritellyillä ilmauksilla on sama merkitys kuin Sopimuksessa, ellei muuta nimenomaisesti esitetä.

2. SAMPORTIN VELVOLLISUUDET

- 2.1 Sampport ottaa tehtäväkseen (Sopimuksessa ilmoitetun) sopimuskauden aikana pitää Asiakkaan käytettävissä Laitteistokokonaisuuden huolto- ja tukipalveluja ("**Tukipalvelut**") sen mukaan, mitä Asiakas on Sopimuksessa valinnut huolto- ja tukitasoksi, ja näiden Huollon ja tuen yleisten ehtojen mukaisesti.
- 2.2 Jotta Sampport voi toteuttaa Tukipalvelut huolellisesti ja ammattimaisesti, sillä on oltava organisaatiossaan asianmukainen, pätevä ja alansa hallitseva henkilökunta.

3. HUOLTO- JA TUKIPALVELUT

- 3.1 **Vuokrattu Laitteisto**
Huoltotaso 2 ja Vaihtopalvelu sisältyvät Vuokramaksuun. Asiakas ei voi valita Tukitasoa 3.
- 3.2 **Ostettu Laitteisto**
Tukitaso 1 sisältyy Laitteistokokonaisuuden kauppahintaan. Lisäpalveluna Asiakas voi valita "**Service & Repair Plus**" -paketin (johon Tukitaso 3 ja Vaihtopalvelu sisältyvät). Asiakas ei voi valita Tukitasoa 2. Asiakkaan valitsemat lisäpalvelut esitetään Sopimuksessa. Service & Repair Plus -paketti on Asiakaan käytettävissä enintään 48 kuukautta Laitteiston toimituspäivästä lähtien.
- 3.3 Tukipalvelun "**Tukitaso 1**" tarkoittaa, että Asiakkaalla on pääsy Laitteistokokonaisuutta koskevaan tukeen puhelimitse ja sähköpostitse pankkipäivinä klo 9.00–16.30. Tuona aikana Sampportin asiakaspalvelu vastaa kysymyksiin ja pyrkii korjaamaan Laitteistokokonaisuutta (ja Laitteistokokonaisuuteen sisältyvää Ohjelmistoa) koskevat ongelmat ja viat. Jos Laitteistokokonaisuuteen liittyvää ongelmaa ei voi korjata puhelimitse tai sähköpostitse, Sampportilla on oikeus ehdottaa vaihtoehtoisia toimintatapoja vian korjaamiseksi.
- 3.4 Tukipalvelun "**Tukitaso 2**" tarkoittaa, että Asiakkaalla on Tukitason 1 lisäksi myös pääsy Laitteistokokonaisuuteen liittyvään tukeen puhelimitse ja sähköpostitse pankkipäivisin kello 16.30–20.00 ja arkilauantaisin kello 10.00–14.00.
- 3.5 Tukipalvelun "**Tukitaso 3**" tarkoittaa, että Asiakkaalla on Tukitason 1 lisäksi pääsy Laitteistokokonaisuuteen liittyvään tukeen puhelimitse 24 tuntia vuorokaudessa vuoden kaikkina päivinä.
- 3.6 Tukipalvelun "**Vaihtopalvelu**" tarkoittaa, että jos Laitteistokokonaisuudessa on vika, Asiakas voi ilmoittaa siitä Sampportin asiakaspalveluun aikana, jona Asiakkaalla on

pääsy Laitteistokokonaisuuteen liittyvään tukeen. Jos vikaa ei voi korjata puhelimitse tai sähköpostitse, Sampport lähettää samanarvoisen Laitteistokokonaisuuden vaihtoyksikkönä Asiakkaalle seuraavana pankkipäivänä. Vaihtoyksikkö tulee tavallisesti Asiakkaan käyttöön kolmen pankkipäivän kuluessa sen mukaan, mitkä ovat postin toimitusajat.

Viallinen Laitteistokokonaisuus tulee välittömästi palauttaa Asiakkaan vastuulla Sampportin Laitteistokokonaisuuden alkuperäisessä pakkauksessa. Sampport maksaa rahdin, ellei Sopimuksessa ole muusta nimenomaisesti sovittu.

Jos viallinen Laitteistokokonaisuus ei ole saapunut Sampportin saataville viimeistään kymmenentenä (10.) pankkipäivänä sen jälkeen, kun vaihtoyksikkö on lähetetty Asiakkaalle, Sampportilla on oikeus veloittaa Asiakkaalta summa, joka vastaa Laitteistokokonaisuuden hintaa uutena (ruots. *nypris*), sekä rahti tuolla hetkellä voimassa olevan hinnaston mukaisesti. Jos Sampport on antanut Asiakkaan käyttöön vaihtoyksikön ja osoittautuu, että Sampport ei ole vastuussa Laitteistokokonaisuudessa olevasta viasta, Sampportilla on oikeus veloittaa Asiakkaalta rahti sekä kaikki Laitteistokokonaisuuden korjaukseen liittyvät kustannukset, tai jos kyseinen korjaus ei ole taloudellisesti kannattavaa, veloittaa Asiakkaalta summa, joka vastaa Laitteistokokonaisuuden hintaa uutena tuona hetkenä voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

- 3.7 Muuna aikana kuin pankkipäivinä kello 9.00–16.30 on käytettävissä vain huoltotuki, käyttötietojen tuki ja yksinkertainen tekninen tuki.

- 3.8 Sampportin asiakaspalvelun yhteystiedot ja tarkemmat tiedot siitä, mitä kulloinkin sisältyy eri Tukipalveluihin, ovat saatavilla Sampportin Web-sivustossa (www.sampport.com). Sampportilla on sopimuskauden aikana oikeus muuttaa Tukipalvelujen ehtoja tai laajuutta kohdan 11 mukaisesti.

4. ASIAKKAAN VELVOLLISUUDET

- 4.1 Sampportin sitoutuminen näiden Huollon ja tuen yleisten ehtojen mukaisesti edellyttää, että Asiakas (i) on täyttänyt velvollisuutensa (a) maksamalla Laitteiston vuokrauksen yhteydessä Vuokramaksun ja (b) Laitteiston oston yhteydessä maksamalla Laitteiston myyntihinnan sekä valittujen Tukipalvelujen asianmukaisen hinnan kohdan 5 mukaisesti; sekä (ii) avustaa Sampportia vian etsinnässä ja korjaamisessa.
- 4.2 Kun Laitteistokokonaisuudessa ilmenee vika, Asiakkaan tulee tehdä näiden Huollon ja tuen yleisten ehtojen mukainen vikailmoitus (ruots. *felanmälan*), jossa esitetään, kuinka vika ilmenee.
- 4.3 Asiakkaan tulee omalla kustannuksellaan huolehtia vaihtoyksikön asennuksesta.
- 4.4 Asiakkaan tulee huolehtia siitä, että maksukorttitransaktioiden tietoja ei ole tallennettuna viallisessa Laitteistokokonaisuudessa, kun se palautetaan Sampportille.
- 4.5 Asiakas antaa Sampportille oikeuden tarvittaessa käyttää uutta, käytettyä tai uusittua Laitteistoa (tai sen osia) korjauksessa tai vaihtoehtoisesti lähettää uuden, käytetyn tai uusitun toimintakelpoisen ja samanarvoisen vaihtoyksikön Asiakkaalle.

5. TUKI- JA HUOLTOMAKSUT

- 5.1 **Vuokrattu Laitteisto**
Huoltotason 2 ja Vaihtopalvelun maksu sisältyvät Vuokramaksuun.
- 5.2 **Ostettu Laitteisto**
Tukitason 1 maksu sisältyy Laitteiston kauppahintaan.

Asiakkaan Sopimuksessa valitsemien muiden Tuki- palvelujen maksut laskutetaan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti. Asiakkaan tulee suorittaa maksu Tukipalveluista vuosittain etukäteen Laitteiston toimituspäivästä lähtien.

- 5.3 Maksun on oltava Samporin käytettävissä 30 kalenteripäivää laskun päiväyksen jälkeen. Laitteistokokonaisuutta käytettäessä tapahtunut vaurio, häiriö, vahinko tai este ei vapauta Asiakasta vastuusta maksaa Tukipalveluista määrättyä maksua.
- 5.4 Jos Asiakas on ilmoittanut Laitteistokokonaisuudessa olevasta viasta, mutta osoittautuu, että Samporin ei ole siitä vastuussa tai jos Asiakas on muulla tavalla aiheuttanut toimenpiteitä, jotka eivät sisälly Asiakkaan Sopimuksessa valitseisiin Tukipalveluihin, Samporilla on oikeus laskuttaa Asiakkaalta hallinnollisista kuluista kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti.
- 6. SOPIMUSAIKA**
Sopimuksesta ilmenee aika, jona Samporin pitää saatavilla Asiakkaan Sopimuksessa valitsemia Tukipalveluja, ellei näistä Huollon ja tuen yleisistä ehdoista nimenomaisesti ilmene muuta.
- 7. VASTUU VIOSTA JA MUUTA**
- 7.1 Samporin vastaa Laitteistokokonaisuudessa olevasta viasta, jos kyseinen vika johtuu Laitteistossa olevasta viallisesta osasta tai komponentista, joka on seurausta valmistuksessa tai kokoonpanossa tehdystä virheestä.
- 7.2 Samporin ei vastaa seuraavista syistä johtuvista toiminnan puutteista tai Laitteistokokonaisuuden vioista:
- Laitteistokokonaisuuden virheellinen tai huolimaton käyttö tai käsittely tai Laitteistokokonaisuuden muu kuin tarkoituksenmukainen käyttö;
 - Laitteistokokonaisuuden käyttö Sopimuksen, Laitteistokokonaisuuden käyttöoppaan sekä Samporin ja Laitteistokokonaisuuden valmistajan antamien kulloinkin voimassa olevien ohjeiden ja suositusten vastaisesti;
 - Laitteistokokonaisuuteen on tehty muutoksia, toimenpiteitä tai lisäyksiä, joita Samporin ei ole nimenomaisesti hyväksynyt;
 - Laitteistokokonaisuuden käyttö yhdessä sellaisen laitteiston, ohjelmiston tai muun sellaisen osan kanssa, jota Samporin ei ole toimittanut tai jota se ei ole nimenomaisesti hyväksynyt ja jota ei ole päivitetty Samporin ohjeiden mukaisesti;
 - sellaisten lisävarusteiden tai käyttömateriaalien käyttö, joita Samporin ei ole toimittanut tai nimenomaisesti hyväksynyt;
 - muut olosuhteet, kuten onnettomuudet, ilkivalta, tulipalo, kosteusvahinko, oikosulku, salamanisku, vika tai vaihtelut virranjakelussa, tietoliikenneverkon vika, heikkous tai keskeytys, vika tietoliikenneoperaattorin, Vastaanottajan, suorittimien tai kolmannen osapuolen toiminnassa tai muissa olosuhteissa, jotka eivät ole Samporin valvonnassa; tai
 - Asiakkaan, Asiakkaan henkilökunnan tai kolmannen osapuolen tuottamus.
- 7.3 Samporin ei vastaa puutteellisesta toiminnasta tai viasta, jonka mahdollinen Laitteistokokonaisuuteen kuuluva akkuyksikkö on aiheuttanut.
- 7.4 Samporin ei vastaa Laitteistokokonaisuuden tai sen osan häviämisestä (varkaus mukaan lukien) tai niihin kohdistuvista vahingonteosta. Laitteistokokonaisuuteen kohdistuvaan vahingontekoon verrattavissa on tapaus, jossa Laitteistokokonaisuus on altistunut nesteille.
- 7.5 Laitteistokokonaisuudessa olevasta viasta tulee ilmoittaa Samporin asiakaspalveluun välittömästi, kuitenkin viimeistään 30 kalenteripäivän kuluessa siitä, kun Asiakas on tullut tai hänen olisi pitänyt tulla tietoiseksi viasta. Kun Samporin on vastaanottanut vikailmoituksen, edellyttäen että vikailmoitus hyväksytään, on Samporinille annettava tilaisuus oman harkintansa mukaan korjata vika korjaamalla tai vaihtamalla viallinen Laitteistokokonaisuus tai ehdottaa vaihtoehtoisia toimenpiteitä vian korjaamiseksi sen mukaan, mitä Asiakkaan Sopimuksessa valitsemaan Tukipalveluun kuuluu tai muuten sen Huollon ja tuen yleisistä ehdoista ilmenee.
- 7.6 Samporin vastuu vahingoista, puutteellisesta toiminnasta tai Laitteistokokonaisuuden vioista rajoittuu siihen, mitä nimenomaisesti esitetään tässä kohdassa 7 sekä sopivin osin kohdissa 8 ja 9. Kun kyseessä on

Laitteistokokonaisuudessa oleva vika, josta Samporin on vastuussa, Samporin tulee korjata vika sen mukaan kuin Huollon ja tuen yleisistä ehdoista ilmenee. Asiakkaalla ei ole oikeutta vaatia mitään muuta seuraamusta, kuten esimerkiksi Sopimuksen purkamista tai vahingonkorvausta. Asiakkaalla ei ole myöskään oikeutta pitää korvausta vahingoista, puutteellisesta toiminnasta tai Laitteistokokonaisuudessa olevista vioista.

8. LAITTEISTON VUOKRAUKSEEN LIITTYVIÄ ERITYISEHTOJA

8.1 Samporin vastaa Laitteistokokonaisuudessa olevasta viasta kohdan 7.1 mukaisesti kohdissa 7.2–7.4 esitetyin poikkeuksin sopimusaikana.

8.2 Kun Laitteistokokonaisuus vaihdetaan, Sopimuksen soveltuvissa osissa tarkoitetaan vaihtoyksikköä vaihdettavan Laitteistokokonaisuuden sijasta.

9. LAITTEISTON OSTOON LIITTYVIÄ ERITYISEHTOJA

9.1 Samporin vastuu Laitteistokokonaisuudessa olevasta viasta kohdan 7.1 mukaisesti kohdissa 7.2–7.4 annettuina poikkeuksin koskee kahden viikon kauden ajanjaksoa Laitteiston toimituspäivästä lähtien (takuu-aika), sekä siinä tapauksessa, että Asiakas on valinnut Service & Repair Plus -paketin, myös tuon ajan jälkeen, eli sen ajan, josta Asiakas on maksanut Service & Repair Plus -paketin asianmukaisen maksun.

9.2 Jos Asiakas ei ole valinnut Service & Repair Plus -pakettia, ja kun Laitteistokokonaisuudessa ilmenee takuuajana vika, josta Samporin on vastuussa ja jota ei voi korjata puhelimitse tai sähköpostitse, annetaan Samporinille tilaisuus oman harkintansa mukaan korjata tai vaihtaa viallinen Laitteistokokonaisuus tai ehdottaa vaihtoehtoisia toimintatapoja vian korjaamiseksi. Laitteistokokonaisuus lähetetään Asiakkaan vastuulla ja kustannuksella.

9.3 Jos asiakas ei ole valinnut Service & Repair Plus -pakettia ja jos Laitteistokokonaisuudessa ilmenee takuuajan jälkeen vika, jota ei voi korjata puhelimitse tai sähköpostitse, Asiakkaalla on oikeus lähettää Laitteistokokonaisuus Asiakkaan kustannuksella ja vastuulla Samporinille vianetsintää varten. Vianetsintään sisältyy normaali vianetsintä ja puhdistus. Jos Samporin vianetsinnän jälkeen tekee sen päätöksen, että vika on korjattavissa, Samporin ehdottaa Asiakkaalle Asiakkaan kustannuksella ja vastuulla tapahtuvaa Laitteistokokonaisuuden toimittamista edelleen Laitteistokokonaisuuden valmistajalle korjattavaksi.

Jos vikaa ei löydy, vikaa ei voi korjata tai se ei ole korjattavissa ja Samporin ja Asiakkaan välillä on asiasta yhteisymmärrys, Laitteistokokonaisuus romutetaan tai palautetaan Asiakkaalle Asiakkaan kustannuksella.

Samporin hinnat vianetsinnälle ja Laitteistokokonaisuuden toimitukselle edelleen Laitteistokokonaisuuden valmistajalle korjausta varten ovat Samporin kulloinkin voimassa olevassa hinnastossa. Tämä palvelu on vain niiden Asiakkaiden käytettävissä, joiden Laitteiston toimituspäivästä on kulunut alle 48 kuukautta.

10. UUELLEENSIJOITUS

Jos asiakas haluaa sijoittaa Laitteistokokonaisuuden uudelleen tai muuttaa sen toisessa osoitteessa olevaan omaan toimipaikkaansa siitä toimipaikasta, johon Laitteistokokonaisuus on asennettu, uudelleensijoituksesta on ilmoitettava Samporinille. Kyseisen uudelleensijoituksen kaikki kustannukset ovat Asiakkaan maksettavia, ja Samporinilla on oikeus veloittaa hallintokustannuksia kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti. Jos uudelleensijoituksesta tulee lisäkustannuksia Samporinille Asiakkaan Sopimuksessa valitsemien Tukipalvelujen pitämiseksi saatavilla, on Samporinilla oikeus saada täysi korvaus siitä muuttamalla tukimaksua.

11. MUUTOKSET

Samporinilla on oikeus milloin tahansa sopimuskauden aikana muuttaa näitä Huollon ja tuen yleisiä ehtoja. Siinä tapauksessa Samporin tulee antaa Asiakkaalle näiden Huollon ja tuen yleisten ehtojen uusi versio välittömästi käyttöön tai tiedottaa Asiakkaalle, missä ne ovat saatavissa. Kulloinkin voimassa olevat Huollon ja tuen yleiset ehdot ovat saatavissa Samporin Web-sivustossa

(www.samport.com). Jos Asiakas ei hyväksy tiettyä Tukipalvelua koskevia ilmoitettuja muutoksia, ja edellyttäen, että Asiakas, joka vuokraa Laitteiston, ei voi irtisanoa Vuokramaksuun sisältyvää Tukipalvelua sopimuskauden aikana ja että Asiakas, joka on ostanut Laitteiston, ei voi irtisanoa Palvelutasoa 1, on Asiakkaalla

oikeus irtisanoa Samportin tarjoama kyseinen Tukipalvelu päättymään muutosten voimaantulopäivänä. Jos Asiakas ei ole ilmoittanut Samportille ennen muutosten voimaantulopäivää, että Asiakas ei hyväksy muutoksia, oletetaan Asiakkaan hyväksyneen muutokset.

* * *