

Telia Palvelulaite Premium

Tässä dokumentissa kuvataan Telia Palvelulaite Premium -kokonaisuus. Palvelulaite Premium on laitehankintamalli, jolla yritys voi hankkia palveluna niin mobiili- kuin tietokonelaitteet ja niihin liittyvät lisätarvikkeet. Palvelulaite Premium sisältää valitun laitteen käyttöoikeuden valitun sopimuskauden ajaksi ja lisäksi tässä dokumentissa kuvatut palvelut, sekä rahoituksen ilman erillistä sopimusta rahoitusyhtiön kanssa sopimuskauden ajalle.

Telia Palvelulaite Premiumin toimittaa Telia Finland Oyj (Toimittaja).

1.1 Palveluiden sisältö

Telia Palvelulaite Premium mahdollistaa päätelaitteiden hankkimisen palveluna.

Telia Palvelulaite Mobiili -laitteet ovat matkapuhelimia ja tabletteja, sekä niihin rinnastettavia laitteita. Palvelusisältönä on toimitus, huoltopalvelu lainalaitteella, vakuutus, tietoturvallinen kierrätys. Oletussopimuskausi on 24 kk.

Telia Palvelulaite IT-laitteet ovat kannettavia tietokoneita, tietokoneita sekä työasemia, sekä niihin rinnastettavia laitteita. Palvelusisältönä on toimitus, huoltopalvelu, takuulaajennus, vakuutus, käyttöjärjestelmä- ja teamviewer esiasennus, laitekohtainen tietoturvalisenssi, tietoturvallinen kierrätys. Oletussopimuskausi on 36 kk.

Telia Palvelulaite Reititin –laitteet ovat mobiiliverkkoyhteyden jakamiseen tarkoitettuja laitteita, kuten modeemeja ja reitittimiä. Palvelusisältönä on toimitus, huoltopalvelu vaihtolaitteella ja tietoturvallinen kierrätys. Oletussopimuskausi on 24 kk.

Telia Palvelulaite Premiumin tilauksen yhteydessä voidaan tilaukselle lisätä lisätarvikkeita tai oheislaitteita, jotka laskutetaan Telia Palvelulaite Premium-laskun yhteydessä. Lisätarvikkeet ja oheislaitteet eivät sisällä edellä mainittuja palveluita ja ne ovat asiakkaan omaisuutta.

Sopimuskauden pituus on valittavissa tilauksen yhteydessä. Mobiililaitteille ja reitittimille joko 12, 24, tai 36 kuukautta ja IT-laitteille 24, tai 36 kuukautta.

Asiakkaan vastuulla on valita tai jättää pois palvelusisällön palveluita sopimuskauden alussa, sekä valita sopimuskauden pituus. Valintoja ei voi muuttaa kesken sopimuskauden.

Palvelusisältö- ja sopimuskausivaihtoehdot esitetty alla olevassa taulukossa:

X = Oletuspalvelusisältö ja sopimuskausi, ellei ostohetkellä muuteta sopimuskautta ja poisteta palveluita
V = Valinnaiset palvelut ja sopimuskausi

Laitekategoria	Palvelut	12kk	24kk	36kk
Puhelimet & tabletit (Mobiili)	Toimitus	V	X	V
	Huoltopalvelu lainalaitteella	V	X	V
	Vakuutus	V	X	V
	Tietoturvallinen kierrätys	V	X	V
	Asiakaspalvelu	V	V	V
Reitittimet	Toimitus	V	X	V
	Huoltopalvelu vaihtolaitteella	V	V	V
	Tietoturvallinen kierrätys	V	X	V
	Asiakaspalvelu	V	V	V
Lisätarvikkeet ja oheislaitteet	Toimitus	V	V	V
	Asiakaspalvelu	V	V	V

Yritystiedot

Telia Finland Oyj
Pasilan asema-aukio 1, 00520 HELSINKI
Kotipaikka: Helsinki
Y-tunnus 1475607-9, ALV REK 1475607-9

Palvelukuvaus

Luottamuksellinen

Sivu
2 (11)

Kannettavat tietokoneet & työasemat (IT)	Toimitus	V	X
	Huoltopalvelut (huollon kirjaaminen)	V	X
	Takuunlaajennus	V	X
	Vakuutus	V	X
	Käyttöjärjestelmä- ja TeamViewer esiasennus	V	X
	Tietoturva	V	X
	Tietoturvallinen kierrätys	V	X
	Asiakaspalvelu	V	V

1.2 Palvelut

Valittu palvelusisältö on voimassa alkuperäisen sopimuskauden ajan.

Telia Palvelulaite on Toimittajan omaisuutta koko sopimuskauden ajan, ja laite tulee palauttaa sopimuskauden päätyttyä erillisen ohjeistuksen mukaan. Asiakas on velvollinen huollattamaan laitetta tarpeen vaatiessa sekä normaalia kulumista lukuun ottamatta säilyttämään laitteen hyvässä kunnossa.

1.2.1 Asiakaspalvelu

Asiakaspalvelu palvelee laitevalintoihin, tilauksiin ja laskutukseen sekä huoltoihin liittyvissä asioissa. Asiakaspalvelun yhteystiedot Toimittajan verkkosivuilta.

Telian Käyttötuki tarjoaa laitteiden käyttöön liittyvää opastusta ja tukea erikseen veloittavasta palvelunumerosta.

1.2.2 Huolto

Laitteen vikaantuessa Telia Palvelulaite on aina huollettava Toimittajan laitehuollossa. Laiterikon sattuessa Asiakas on yhteydessä Toimittajaan ja tilaa huoltopalvelun. Asiakas tilaa huoltopyynnön sähköisesti Palveluportaalista tai ottamalla yhteyttä Toimittajan asiakaspalveluun. Muiden kuin Telian osoittamien huoltopalvelujen käyttö ei ole sallittu. Jos laitetta on huollettu muulla kuin Telian osoittamalla palveluntarjoajalla, vastaa Asiakas kaikista huollon aiheuttamista mahdollisista lisäkustannuksista ja laitteelle mahdollisesti aiheutuvista vioista tai vahingoista.

Laittevalmistajan takuun ulkopuoliset huoltotyöt laskutetaan Asiakkaalta.

Huolto lähettää Asiakkaalle sähköpostilla kustannusarvion, jos vika on takuun ulkopuolinen, eikä laitteella ole voimassa olevaa vakuutusta. Tähän Asiakkaan tulee vastata viiden arkipäivän aikana kustannusarvion toimittamisesta. Mikäli Asiakas ei vastaa, niin korjaamaton laite lähetetään Asiakkaalle ja asiakas on velvollinen maksamaan kustannusarvion muodostamisesta johtuvat kustannukset. Jos laitteessa on takuu ja/tai vakuutus voimassa, kustannusarviota ei lähetetä.

1.2.3 Huoltopalvelu lainalaitteella

Huoltopalvelu lainalaitteella -palvelu on saatavilla puhelimille ja tableteille. Asiakas voi tilata huoltopyynnön sähköisesti Toimittajan asiointikanavassa tai ottamalla yhteyttä Toimittajan Asiakaspalveluun.

Toimittaja toimittaa Asiakkaalle huolto-ohjeet ja pakkausmateriaalin huollettavaa laitetta varten sekä lainalaitteen huollon ajaksi. Lainalaite on Toimittajan omistama laite, joka on käyttöjärjestelmältään vastaava kuin Asiakkaan huoltoon lähetettävä laite. Muistin määrä, laitteen väri, malli ja koko voivat poiketa huoltoon toimitettavasta laitteesta.



Asiakas pakkaa huollettavan laitteen toimitettuun pakkausmateriaaliin. Huoltolähete on valmiina pakkausmateriaalin sisällä ja valmiiksi maksettu pakettikortti huoltomateriaalin päälle kiinnitettynä. Asiakas vastaa mahdollisista kuljetusvaurioista, mikäli laitetta ei ole pakattu ohjeiden mukaisesti.

Huollettava laite palautetaan huollon jälkeen Asiakkaalle. Valmistajan takuun ulkopuoliset huoltotyöt laskutetaan Asiakkaalta huollon voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

Asiakas on velvollinen palauttamaan lainalaitteen viiden arkipäivän kuluessa huolletun laitteen saapumisesta asiakkaalle. Huolletun laitteen mukana toimitetaan palautusohjeet sekä valmiiksi maksettu palautuskuori lainalaitteelle. Asiakkaan tulee nollata palautettava lainalaite ennen sen palauttamista Toimittajalle. Mikäli lainalaite ei palaudu viiden arkipäivän kuluessa laitteen saapumisesta asiakkaalle, Toimittaja perii myöhästymismaksua jokaiselta alkavalta viikolta. Myöhästymismaksu viikolta on sama kuin Huoltopalvelun hinnaston mukainen hinta.

Myöhästymismaksun enimmäismäärä on Asiakkaan hinnaston mukainen laitteen hankintahinta. Jos laite on poistunut valikoimasta, käytetään enimmäismääränä laitteen viimeisintä voimassa ollutta hinnaston hintaa.

Lainalaitteen vaurioituessa tai sen kadotessa siitä aiheutuneet kulut veloitetaan Asiakkaalta.

Huoltopalvelu lainalaitteella on saatavilla vain Suomessa.

1.2.4 Huoltopalvelu vaihtolaitteella

Huoltopalvelu vaihtolaitteella on saatavilla vain reitittimiin.

Jos laite vikaantuu, Asiakkaan tulee tehdä huoltotilaus Toimittajalle Toimittajan asiointikanavassa joko sähköisesti tai puhelimitse. Toimittaja toimittaa Asiakkaalle huolto-ohjeet ja pakkausmateriaalin huollettavaa laitetta varten, sekä alkuperäistä laitetta vastaavan vaihtolaitteen jäljellä olevan sopimuskauden ajaksi. Laitteen väri, malli ja koko voivat poiketa huoltoon toimitettavasta laitteesta.

Asiakkaan tulee pakata huollettava laite toimitettuun pakkausmateriaaliin. Huoltolähete on valmiina pakkausmateriaalin sisällä ja valmiiksi maksettu pakettikortti huoltomateriaalin päälle kiinnitettynä. Asiakas vastaa mahdollisista kuljetusvaurioista, mikäli laitetta ei ole pakattu ohjeiden mukaisesti.

Huoltopalvelu vaihtolaitteella on saatavilla vain Suomessa.

1.2.5 Käyttöjärjestelmän esiasennus

Telia Palvelulaite IT-laitteet sisältävät oletuksena käyttöjärjestelmän esiasennuksen. Esiasennus edesauttaa laitteen nopeaa ja tehokasta käyttöönottoa, tarjoten Asiakkaalle mahdollisimman käyttövalmiin tietokoneen, jonka loppukäyttäjä voi ottaa heti käyttöön. Käyttöjärjestelmä on kielivalinnaltaan suomenkielinen. Esiasennuksen sisältöön ei ole mahdollista tehdä muutoksia. Esiasennettujen kannettavien ja työasemien toimitusaika on 2-3 arkipäivää. 3.5.2021 alkaen tilattuihin IT-laitteisiin on esiasennettuna Teamviewer – sovellus, joka helpottaa käyttöön liittyvien ongelmien ratkaisua mahdollistaen etäyhteyden erikseen laskutettavaan Telia Käyttötukeen. Etäyhteyden avaamista varten tarvitaan asiakkaalta erillinen lupa, joka varmistaa tietoturvallisen käytön. Lisätietoja palvelusta saa Telia Käyttötuen verkkosivuilta.



1.2.6 Takuu

Telia Palvelulaite sisältää aina laitevalmistajan rajoitetun takuun, joka on laitevalmistaja- ja laitemallikohtainen kattavuudeltaan ja kestoaltaan.

Laitevalmistajan takuun ulkopuoliset huoltotyöt laskutetaan Asiakkaalta huollon voimassa olevan hinnaston mukaisesti. Asiakas on velvollinen tutustumaan laitteen käyttö- ja takuehtoihin ennen laitteen käytön aloittamista.

Mikäli laitteen takuu umpeutuu ennen sopimuskauden päättymistä, mahdolliset huoltokustannukset ovat Asiakkaan vastuulla.

1.2.7 Takuunlaajennus

Telia Palvelulaite IT-laitteille on mahdollista hankkia laajennettu takuu, jolla pidennetään valmistajan tarjoamaa takuuta kattamaan laitteen koko valittu elinkaari (12, 24 tai 36 kuukautta).

IT-laitteiden laajennettu takuu on laitevalmistajakohtaisesti joko Carry-in (laite toimitetaan huoltoon) tai On-site (laite huolletaan paikan päällä). Takuulaajennuksen tyyppi on tarkasteltavissa Palveluportaalista tilaus-, merkki- ja mallikohtaisesti. Lisätiedot takuulaajennuksen sisällöstä saa laitevalmistajan verkkosivuilta.

Huollon aikana laite palautetaan alkuperäiseen toimitustilaan (käyttöjärjestelmä- ja tietoturva-asennukset). Muista toimenpiteistä, kuten päivitykset, oheislaitteet, Asiakkaan omat sovellukset/asetukset ja varmuuskopioinnit/palautukset veloitetaan Asiakkaalta.

Takuunlaajennus ei kata ohjelmistovikoja, lisälaitteita, rikkoutunutta näyttöä, tai näppäimistöä, eikä mahdollisia kosteusvahinkoja, jotka ovat aiheutuneet Asiakkaan toiminnasta.

1.2.8 Tietoturva

Telia Palvelulaite IT-laitteet oletuksena sisältävät tietoturvalisenssin (DaaS Antivirus IT), ellei sitä erikseen ole poistettu palvelusisällöstä Asiakkaan toimesta ostohetkellä. Palvelun avulla voidaan suojata Mac- ja Windows-tietokoneet, ja reaaliaikaisesti estää virus-, vakoilu-, sekä haittaohjelmat parhaan kyvykkyytensä mukaan. DaaS Antivirus IT toteutetaan kolmannen osapuolen ohjelmistolla (F-Secure). Toimittaja ei vastaa asiakkaan mahdollisten tietoturvamurtojen seuraamuksista. Käytettävä tietoturvalisenssi ei ole asiakkaan hallinnassa, vaan osana palvelupakettia ja on laitekohtainen.

1.2.9 Vakuutus

Telia Palvelulaite sisältää vakuutuksen, ellei Asiakas ole sitä ostohetkellä erikseen poistanut palvelusisällöstä. Laitevakuutus on laitteiden vahingoittuessa tehokas suoja taloudellisia menetyksiä vastaan. Hyväksytyin korvauspäätöksen mukaisesti laite joko korjataan tai vaihdetaan uuteen vastaavaan laitteeseen.

Vakuutus kattaa laitteille äkillisen ja odottamattoman tapahtuman aiheuttamat fyysiset menetykset, jos kyseisten tapahtumien seurauksena laitteiden arvo vähenee tai menetetään. Korvaustapauksissa Asiakkaan tulee maksaa omavastuu, joka on tarkemmin määriteltä Vakuutusehdoissa. Vakuutusehdot löytyvät Palveluportaalista kohdasta ”Sopimusehdot”.

Vakuutustapauksissa Asiakkaan tulee olla yhteydessä Toimittajan asiakaspalveluun joko kirjallisesti palvelupyynnöllä, esimerkiksi huoltopyynnön yhteydessä tai soittamalla Toimittajan asiakaspalveluun.



Vakuutuksen kesto kattaa koko laitteen alkuperäisen sopimuskauden, mutta ei kata mahdollista jatkokautta. Vakuutus astuu voimaan ostohetkellä. Vakuutusta ei voi hankkia laitteelle kesken kauden.

1.2.10 Hallintarekisteri

Hallintarekisteri on selainpohjainen palvelu ja sitä käytetään internet-yhteyden välityksellä. Hallintarekisteriin kirjaudutaan henkilökohtaisella käyttäjätunnuksella sekä salasanalla.

Hallintarekisterissä näkyvät Asiakkaan Telia Palvelulaite Premium -paketin sisältämät palvelut. Laitteista saadaan teknistä, taloudellista sekä muuta hallintarekisteriin syötettyä tietoa, kuten esimerkiksi käyttäjä-, kustannuspaikka- sekä paikkakuntatietoa.

Asiakkaalla on vastuu pitää organisaatiokohtainen pääkäyttäjä, käyttäjä, sekä tilausoikeudellisten henkilöiden listaus ajan tasalla hallintarekisterissä sekä ilmoittaa Toimittajalle mahdollisista muutoksista henkilölistauksessa.

Asiakkaan vastuulla on ylläpitää myös laitekohtaiset loppukäyttäjätiedot, sillä sopimuskauden päättymiseen liittyvä valintaohjeistus lähetetään loppukäyttäjän sähköpostiin. Tästä syystä on tärkeää, että viestit kohdentuvat oikealle henkilölle esimerkiksi tilanteessa, jossa loppukäyttäjä laitteelle olisi sopimuskauden aikana vaihtunut.

Asiakkaan tulee merkitä hallintarekisteriin elinkaaren päätösvalinta laitekohtaisesti tai massavalintana (palautus, lunastus, jatkokausi). Asiakkaalla on myös vastuu ylläpitää laitteiden käyttäjätietoa kuten esim. kustannuspaikkatietoa ajan tasalla.

Laskutus perustuu suoraan hallintarekisterin tietoihin.

1.2.11 Tietoturvallinen kierrätys

Kierrätyspalvelu tarjoaa Asiakkaan käytöstä poistuville laitteille ympäristöystävällisen kierrätyksen ja/tai tietoturvallisen hävityksen. Kierrätetyt laitteet käsitellään tietoturvallisesti; palvelussa laitemuisti yli-kirjoitetaan ja pyyhitään sertifioidulla menetelmällä.

Tietoturvallisen kierrätyksen avulla asiakas varmistaa yrityksensä tietojen asianmukaisen hävityksen laitteesta. Kierrättämällä palvelulaitteen asiakas tukee kestävä kehityksen arvoja ja mahdollistaa laitteelle uusia elinkaaria ja/tai erikoisraaka-aineiden kierrätyksen.

Kun Asiakas palauttaa laitteet kierrätettäväksi, tulee laitteeseen mahdollisesti liitetty tili (Google- ja/tai Apple-ID) olla poistettuna ennen laitteen palauttamista Toimittajalle. Myös mahdollinen etähallinta tai BIOS-lukitus tulee ottaa pois käytöstä. Jos laite palautetaan edellä mainitut toiminnot aktiivisena, Toimittaja lähettää Asiakkaalle erillisen laskun, joka vastaa laitteen lunastushintaa. Toimittajalle palautettua laitetta ei palauteta Asiakkaalle, vaan laitteet hävitetään.

1.3 Palveluiden käyttöönotto

1.3.1 Palvelusopimus

Toimittajan ja Asiakkaan välille muodostetaan palvelusopimus, joka astuu voimaan palvelusopimuksen mukaisesti. Poiketen sopimuksessa mainitusta voimassaolosta, Telia Palvelulaite palvelusopimus on voimassa aina niin kauan, kun yksikin siihen liitetty laitekohtainen tilauskausi on voimassa eikä palvelusopimusta voi päättää laitekohtaisen tilauskauden voimassa ollessa. Mikäli palvelusopimuksen alla ei ole voimassa yhtään laitekohtaista tilauskautta, palvelusopimus voidaan päättää palvelusopimuksen irtisanomisaikojen puitteissa.



1.3.2 Laitekohtainen tilauskausi

Jokaisesta palvelusopimukseen sisältyvästä Telia Palvelulaitteesta muodostuu erillinen määräaikainen tilaus ja kunkin Telia Palvelulaitteen osalta noudatetaan erillistä sovittua laitekohtaista sopimuskautta (tilauskausi).

Telia Palvelulaitteen sopimuskausi voi olla mobiililaitteilla 12, 24 tai 36 kuukautta ja IT-laitteilla 24 tai 36 kuukautta. Tilauskausi sovitaan laitekohtaisesti Asiakkaan kanssa palvelusopimuksessa, tai määrittyy laitekohtaisesti Asiakkaan Telia Palvelulaitteen tilauksen yhteydessä.

Tilauskausissa voi olla laitekategoriakohtaisia eroavaisuuksia palveluiden kattavuudessa ja kestossa. Telia Palvelulaitteella voi olla ainoastaan yksi määritetty tilauskauden pituus. Asiakas vastaa kaikissa tilanteissa jokaisen tilatun Telia Palvelulaitteen osalta palvelumaksujen suorittamisesta koko laitekohtaisen määräaikaisen tilauskauden ajalta.

1.3.3 Tilaus

Tilaus tehdään Toimittajan hankintakanavaan. Tilaus voidaan vahvistaa kirjallisesti (ml. sähköposti), muulla sovittulla tavalla tai toimittamalla tuote.

Jokainen tilaus rekisteröidään Toimittajan hallintajärjestelmään, josta Asiakkaan on mahdollista seurata laitteen elinkaarta.

Asiakkaan luottotiedot tarkastetaan sopimuksenteon yhteydessä. Toimittaja varaa oikeuden olla toimittamatta Asiakkaan tilauksia, jos Asiakkaan luottotarkastuksessa havaitaan Toimittajan arvion mukaan maksukykyä heikentäviä seikkoja.

Hyväksytyä laitteen tilausta ei voi perua. Tilaushetkellä valittua laitemallia, muistin kokoa ja värivalintaa ei voi tilauksen jälkeen muuttaa. Palvelulaitetta ei voi vaihtaa ostopäätöksen jälkeen esimerkiksi kertaostolaitteeksi.

1.3.4 Toimitus

Laitteet ja palvelut toimitetaan Asiakkaan tilauksen mukaisesti ilmoitettuun toimitusosoitteeseen Toimittajan yleisten toimitusehtojen mukaisesti. Toimituksen katsotaan tapahtuneeksi, kun Toimittaja on luovuttanut tuotteen rahdin kuljettajalle (FCA Incoterms 2010). Lisätietoja Telian palveluita koskevissa yleisissä sopimusehdoissa yritysasiakkaille.

Telia Kaupasta hankittaessa laite voidaan luovuttaa asiakkaalle ostohetkellä.

Laitesaatavuus ilmoitetaan Toimittajan hankintakanavassa.

1.3.5 Hinnoittelu

Telia Palvelulaitte Premiumin kuukausihinta muodostuu valitun laitteen käyttöoikeudesta sopimuskauden ajaksi sekä valituista palveluista ja mahdollisista lisätarvikkeista tai oheislaitteista, jotka on liitetty osaksi Palvelulaitte-pakettia.

Mahdolliset palvelulaitteen hankinnan yhteydessä tilatut lisätarvikkeet ja oheislaitteet eivät kuulu palvelulaitteen huoltosopimuksen, vaihto-, tai lainalaitteen, tai vakuutuksen piiriin. Elinkaaren päätyttyä lisätarvikkeita tai oheislaitteita ei myöskään palauteta, eikä niitä tarvitse asiakkaan lunastaa.

Palvelulaitesopimukset tehdään tilaushetkellä voimassa olevien hintojen mukaan.

Toimittaja pidättää oikeuden olla toimittamatta hintavirheestä johtuvia tilauksia.



1.3.6 Laskutus

Palvelulaitemaksut laskutetaan kuukauden välein. Laskun kk-summa muodostuu ostohetkellä valituista palveluista, sopimuskauden pituudesta sekä valitusta laitteesta ja mahdollisista lisätarvikkeista tai oheislaitteista.

Ensimmäinen lasku muodostuu toimitusta seuraavana kalenterikuukautena. Lasku on mahdollista saada kustannuspaikkakohtaisesti tai ostoviitteeseen pohjautuen. Jokaisesta kustannuspaikkalaskusta tulee erillinen lasku.

Laskutus perustuu Toimittajan portaalin Hallintarekisterin tietoihin.

Mahdolliset laskutuslisät, aiheutuneet palvelumaksut ja muut kulut lisätään Asiakkaan laskuun voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

1.3.7 Käyttöoikeus ja omistusoikeus

Palvelulaitteen omistaa Toimittaja, Asiakas ei saa Palvelulaitteeseen omistusoikeutta sopimuskauden aikana. Laitteen voi tarvittaessa lunastaa itselleen kesken sopimuskauden, ottamalla yhteyttä Toimittajan asiakaspalveluun. Lunastaessa palvelulaitteen kesken kauden, sopimus ja palvelut päättyvät ja omistusoikeus siirtyy Asiakkaalle. Kesken kauden lunastaessa laitteesta maksetaan jäljellä olevat kuukausimaksut, sekä lunastushinta.

Asiakas ei saa pantata, eikä edelleen vuokrata. Asiakas ei saa käyttää laitetta voimassa olevan lainsäädännön tai viranomais määräysten vastaisesti. Palvelulaitetta ei saa käyttää pysyvästi ulkomailla. Normaali matkustaminen ja hetkellinen käyttö ulkomailla on sallittu.

Palvelulaitesopimuksen voi erityistilanteissa ja erillisellä siirtosopimuksella siirtää yritykseltä toiselle (esim. fuusiot, jakautumiset). Telia pidättää oikeuden periä erillisen siirtomaksun voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

Hallintasuhteen muutos edellyttää hyväksytyä luottopäätöstä sekä allekirjoitettua sopimusta vastaanottavalta yhtiöltä. Muutoksesta veloitetaan erikseen ilmoitettavalla hinnalla. Mahdollisissa konkurssitapauksissa Telia Palvelulaitteet tulee palauttaa takaisin Toimittajalle välittömästi.

1.3.8 Yhteyshenkilöt ja tilausoikeudet

Asiakkaan on ilmoitettava mahdolliset yhteyshenkilömuutokset sekä muutokset tilausoikeudellisiin henkilöihin Toimittajalle.

Asiakas vastaa hallintarekisterin käyttäjätietojen oikeellisuudesta ja ajantasaisuudesta.

1.4 Palvelulaitteen elinkaaren päätösvalinnat

Asiakkaan tulee valita hallintarekisterissä ennen laitekohtaisen sopimuksen päättymistä, mitä kullekin laitteelle tehdään sopimuskauden jälkeen. Valinta tulee tehdä ennen alkuperäisen sopimuskauden päättymistä. Asiakas näkee hallintarekisteristä päättyvien palvelulaitesopimusten päätösvalinnat kolme (3) kuukautta ennen sopimuksen päättymisajankohtaa.

Alkuperäisen sopimuskauden päättyessä myös laitteeseen liitetyt palvelut päättyvät (vakuutus, takuunlaajennukset). Laittevalmistajan takuu on voimassa laitevalmistajan ilmoittaman ajan ostohetkestä, eikä sitä voi jatkaa. Huoltopalvelu lainalaitteella on voimassa jatkokaudella, jos se on kuulunut asiakkaan palvelupakettiin ostohetkellä.

Laitteen elinkaaren päättyessä Asiakkaan tulee valita yksi seuraavista vaihtoehdoista:

Telia Palvelulaite



Valinta	Asiakkaan tulee:
Palautus	Palauttaa laite Toimittajalle kierrätykseen
Lunastus	Maksaa hallintarekisterissä näkyvä laitteen lunastushinta, joka laskutetaan Asiakasyritykseltä
Jatkokausi (oletus)	Jos valintaa ei tehdä, määräaikaan mennessä laite menee automaattisesti jatkokaudelle 3 kk jaksoissa, kunnes Asiakas tekee valinnan.

Valitun tiedon perusteella Toimittaja valmistautuu vastaanottamaan palautettavat laitteet tai laskuttaa mahdolliset jatkokaudet ja laitteiden lunastukset / ei-palautuneet laitteet.

1.4.1 Jatkokausi

Mikäli Asiakas ei ilmoita sovittuun ajankohtaan mennessä, mitä palvelusopimukselle/laitteelle tehdään, se siirtyy automaattisesti kolmen (3) kuukauden jatkokaudelle. Asiakas voi halutessaan valita myös 6 tai 12 kk jatkokauden.

Kun laite siirtyy jatkokaudelle, eivät laitteen alkuperäiselle sopimuskaudelle kohdennetut palvelut, kuten vakuutus ja mahdolliset takuunlaajennukset (pl. huoltopalvelu), ole enää voimassa.

Asiakkaan valitessa jatkokauden on Asiakkaan vastuulla selvittää Toimittajan Asiakaspalvelusta laitevalmistaja- ja mallikohtaisesti käyttöjärjestelmä- sekä tietoturvapäivitysten saatavuus ennen päätösvalintaa. Toimittaja suosittelee aina sopimuskauden jälkeen uuden Telia Palvelulaitteen hankintaa.

Jatkokausi onnistuu vain Suomessa.

1.4.2 Palautus

Telia Palvelulaite tulee palauttaa Toimittajalle tai Toimittajan määrittämään toimipaikkaan.

Varsinaisen sopimus- tai jatkokauden jälkeen palautuvien laitteiden tulee saapua Toimittajalle aikaisintaan neljä (4) viikkoa ennen sopimus- tai jatkokauden päättämispäivämäärää ja viimeistään 10 päivän kuluttua sopimus- tai jatkokauden päättymisestä.

Laitteiden tulee olla toimintakuntoisia palautuessaan, eikä laitteiden kokoonpano ole saanut muuttua (esim. eri kovalevy tai osia puuttuu). Asiakkaan tulee pakata laitteet saamiensa pakkausohjeiden mukaisesti.

Palautettavat laitteet tunnistetaan palautusdokumentin mukaisella laite-ID:llä, joka Asiakkaan tulee toimittaa laitteen palautuksen ohessa. Palautus-ID on nähtävissä hallintarekisterissä. Mikäli palautettavaksi ilmoitetut ja palautetut laitteet eivät täsmää, ottaa Toimittaja Asiakkaaseen yhteyttä asian selvittämiseksi. Mahdollisesta selvitystyöstä veloitetaan hinnaston mukainen palvelumaksu.

Palautusohjeet ovat nähtävillä portaalin Dokumentit-osiossa, sekä palautusvalinnan jälkeen tulostettavassa palautusdokumentissa. Asiakas palauttaa omalla kustannuksellaan laitteet Toimittajan palautuspisteeseen.

Asiakas vastaa Palvelulaitteesta, kunnes se on palautettu Toimittajan osoittamaan paikkaan.

Mikäli Asiakkaan käytössä oleva laite jostain syystä rikkoutuu, katoaa, todetaan korjauskelvottomaksi tai Asiakas ei sitä jostain muusta syystä palauta takaisin toimintakuntoisena sopimuskauden päätteeksi, on Asiakas velvollinen maksamaan



laitteiston sen hetkisen lunastushinnan sekä jäljellä olevat laitteeseen liittyvät palvelumaksut.

Asiakkaan tulee tyhjentää palautettavat laitteet, ja Android-laitteen Google-tili ja/tai Apple-laitteen Etsi iPhoneni -toiminto (Find My iPhone) tulee olla kytketty pois päältä. Apple laitteissa iCloud-tili tulee poistaa ja laite palauttaa täysin tehdasasetuksiin ennen kuin laitteet toimitetaan kierrätykseen. Myös mahdollinen etähallinta tulee olla kytkettynä pois päältä.

1.4.3 Palauttamatta jättäminen

Jos Asiakas on valinnut Palautuksen, mutta jättää laitteet palauttamatta sovittuun ajankohtaan mennessä, lähettää Toimittaja tästä Asiakkaalle erillisen laskun, joka vastaa laitteen lunastushintaa. Laitekohtainen lunastushinta on näkyvässä hallintarekisterissä 3kk ennen palvelusopimuksen päättymistä.

1.4.4 Palautettavien laitteiden kuntoluokitus

Asiakkaan tulee palauttaa laitteet toimintakuntoisina, normaali kuluminen on kuitenkin hyväksyttävää.

Palautettujen laitteiden kunto testataan ja laitteet tyhjenetään ylikirjoitusohjelmistolla. Mikäli ylikirjoitusta ei voida tehdä esimerkiksi laitteen vioittuneisuuden takia, veloitetaan Asiakkaalta erillinen maksu, joka vastaa enimmillään laitteen lunastushintaa. Jokainen viallinen laite tutkitaan tapauskohtaisesti.

Jos laite ei ole toimintakuntoinen, joutuu asiakas maksamaan laitteen lunastushinnan vian vakavuuden mukaisesti. Jokainen viallinen laite tutkitaan tapauskohtaisesti, alla esimerkki:

% lunastushinnasta	Kuvaus
100%	Jos laite on suojattu (esim. Applen „Etsi Puhelimeni-lukitus” (FMI), suojakoodilla, varkaudenesto-ohjelmistolla ym.), joudutaan laite tuhoamaan koska sitä ei voida nollata.
90%	Jos laite ei käynnisty lataamisesta huolimatta (laite on mykkä).
75%	Sähköinen vika (viiva näytössä, tai huolimatta sammuu tms.). Jos näyttö on pahasti rikki tai näytössä on sähköinen vika, esim. screen-burn (näyttöä ei pysty uudelleen käyttämään)
35%	Jos näyttö viallinen (esim. hieman halki, tai liimaus pettänyt) Huom! Pienet naarmut eivät haittaa. Pieni vika (esim. hieman halki, tai liimaus pettänyt) huom! pienet naarmut eivät haittaa. Pieni vika (esim. latausportin suojamuovi puuttuu)

1.4.5 Jälkikäsitely

Palautetut laitteet tunnistetaan Palvelulaitesopimuksilta palautusdokumentin mukaisella laite-ID:llä, joka on nähtävissä Toimittajan portaalin hallintarekisterissä.

Mikäli palautettavaksi ilmoitetut ja palautetut laitteet eivät täsmää, ottaa Toimittaja Asiakkaaseen yhteyttä asian selvittämiseksi. Selvitystyöstä veloitetaan hinnaston mukainen palvelumaksu.

1.4.6 Laitetta ei palauteta (lunastus)

Asiakas voi valita sopimuskauden päättyessä, että laitetta ei palauteta. Tällöin laite lunastetaan Asiakkaan omistukseen.



Asiakkaan tulee ilmoittaa Toimittajalle määräaikaan mennessä (ennen alkuperäisen sopimuskauden päättymispäivää), jos laitetta ei palauteta, jolloin siitä lähtee Asiakkaalle erillinen lunastuslasku.

Laitteiden lunastus onnistuu vain Suomessa.

1.4.7 Lunastushinta

Lunastushinta johdetaan laitteen mallista, jäljellä olevista sopimuskuukausista sekä jäännösarvosta, ja se ilmoitetaan Asiakkaalle €-määräisenä summana. Lunastuslasku on erillinen lasku.

Lunastushinta näkyy Asiakkaan hallintarekisterissä laitekohtaisesti viimeistään 3 kk ennen Palvelusopimuksen päättymistä.

1.5 Palvelukuvauksen muutokset

Tämä palvelukuvaus korvaa aikaisemmat versiot Telia Palvelulaite -palvelukuvauksesta.

Toimittaja voi muuttaa tätä palvelukuvausta. Niissä tapauksissa, kun palvelukuvaus muuttuu olennaisesti Asiakkaan vahingoksi, Asiakkaalle tiedotetaan muutoksesta vähintään kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa. Muissa tilanteissa Toimittaja ilmoittaa muutoksista parhaaksi katsomallaan tavalla ja aikataululla.

1.6 Rajaukset

Palvelu

Yleinen

Mikäli laite on rikkoutunut Asiakkaasta johtuvista syistä, on Asiakas velvollinen maksamaan laitteen korjauksesta aiheutuvat kustannukset, mikäli palvelun kohteen vakuutus ei näitä kustannuksia kata.

Palvelulaite ei oletuksena sisällä ylläpitoa.

Palvelulaite mobiili ei oletuksena sisällä lisenssejä.

Palvelulaitteeseen ei voi kesken sopimuskautta tehdä mitään muutoksia. Palvelulaitetta ei voi vaihtaa toiseen laitteeseen, eikä siihen voi hankkia kesken sopimuskautta lisäpalveluita, kuten takuulaajennusta tai suurempaa kovalevyä kuukausimaksulla. Mahdolliset lisäpalvelut ovat erillisiä, lisämaksullisia tilauksia. Asiakas vastaa kaikissa tilanteissa jokaisen tilauksen palvelumaksujen suorittamisesta koko määräaikaisen kauden ajalta.

Laitteiden lunastus onnistuu vain Suomessa.

Palvelulaitteen tilaaminen on ostopäätös, eikä asiakkaan tekemä virhe tilausvaiheessa mahdollista tilauksen perumista. Palvelulaitetta ei voi vaihtaa kertamaksulliseen laitteeseen laitteen elinkaaren aikana.

Käyttöoikeus ja omistusoikeus

Palvelulaite on Toimittajan/Rahoitusyhtiön omistama, Asiakas ei saa palvelulaitteeseen omistusoikeutta.

Asiakas ei saa:

- Pantata Palvelulaitetta
- Edelleen vuokrata Palvelulaitetta tai siirtää Palvelulaitesopimusta toiselle taholle
- Käyttää laitetta voimassa olevan lainsäädännön tai viranomaismääräysten vastaisesti

Huolto, kunnossapito ja viat

Asiakas on velvollinen hoitamaan sekä huoltamaan laitetta ja käyttämään sitä huolellisesti siten, ettei sen kunnossa tapahdu muutosta normaalia kulumista lukuun ottamatta. Asiakas on tutustunut huolto-, takuu- ja toimitusehtoihin, ja sitoutuu noudattamaan niitä. Vaikka Asiakas ei voi käyttää Palvelulaitetta laitteessa olevan virheen, vian tai muun vastaavan syyn takia (esim. laitteen ollessa huollossa), on Asiakas velvollinen täyttämään huolto- ja kunnossapitovelvoitteensa.

Asiakas on vastuussa siitä, että kaikki palvelusopimuksen aikana ilmaantuneet Palvelulaitteeseen liittyvät viat tai puutteet pyritään korjaamaan. Jos vuokrattavan kohteen takuu tai vakuutus ei kata ilmaantuneita vikoja tai puutteita, korjaustoimenpiteiden kustannukset maksaa Asiakas.

Mikäli Asiakkaan käytössä oleva laite jostain syystä rikkoutuu, katoaa, todetaan korjauskelvottomaksi tai Asiakas ei sitä jostain muusta syystä palauta takaisin toimintakuntoisena sopimuskauden päätteeksi, on Asiakas velvollinen maksamaan laitteiston sen hetkisen markkinahinnan sekä jäljellä olevat laitteeseen liittyvät palvelumaksut. Sama pätee, jos Asiakas ei halua maksaa korjaus-/huoltokustannuksia rikkoutuneen laitteen takuun ulkopuolisista tai vakuutukseen kuulumattomista töistä.



Palvelukuvaus
Luottamuksellinen

Sivu
11 (11)

