



## Aito Kierto -elinkaaripalvelun sopimusehdot

### EHTOJEN SOVELTAMINEN

Näitä ehtoja sovelletaan Palveluntarjoajan yksityishenkilölle ja pienyrityksille (Asiakas) tarjoamaan Laitteiden Aito Kierto -elinkaaripalveluun.

Sopimuksen saa solmia ainoastaan 18 vuotta täyttänyt henkilö, joka ei ole holhouksen alainen. Yritysassiakkaan kohdalla allekirjoittajan tulee olla henkilö, jolla on yrityksen nimenkirjoitusoikeus tai valtuutus toimia yrityksen nimissä.

Palveluehtojen tarkoituksena on määritellä osapuolten oikeudet ja velvollisuudet koskien Aito Kierto -palvelusopimuksen piiriin kuuluvaa Laitetta ja Sopimukseen sisältyvää palvelua.

### MÄÄRITELMÄT

- Palveluntarjoaja: Aito Support Oy, Seenintie 2, 40320 Jyväskylä
- Laite: Aito Kierto -palvelusopimukseen kuuluva laite
- Sopimus: Aito Kierto -palvelusopimus
- Palveluehdot: Aito Kierto -elinkaaripalvelun sopimusehdot
- Minimisopimuskausi: Sopimusaika, jonka ajan Sopimus on voimassa määräaikaisena ja jonka jälkeen Sopimus jatkuu toistaiseksi voimassa olevana, ellei ole irtisanonut sitä Sopimuksen ehtojen mukaisesti ennen määräajan päättymistä. Minimisopimusaika on 12 kk.
- Asiakas: Yksityishenkilö tai yritys, joka solmii Aito Kierto -palvelusopimuksen Palveluntarjoajan kanssa. Asiakas on vastuussa Sopimukseen liittyvistä maksuista ja sitoumuksista.
- Asiakaspalvelu: Palveluntarjoajan asiakaspalvelu
- Vaihtolaite: Asiakkaalla käytössä ollut Laitetta vastaava, Palveluntarjoajan korjaama ja tarkistama vaihtolaite. Vaihtolaitteissa voi olla käytön jälkiä. Vaihtolaite korvaa Asiakkaan käytössä olleen Laitteen.
- Varalaite: Palveluntarjoajan tarjoama väliaikainen lainalaite huollon tai korjauksen ajaksi.
- Peruutusosoikeus: Lakisääteinen oikeus irtisanoa Sopimus kuluttajansuojalain (38/1978) etämyyntiä koskevien säännösten mukaisesti 14 päivän sisällä tilauksesta.
- Lisäpalvelut: Erikseen tarjottavat palvelut, jotka edellyttävät Aito Kierto -palvelusopimuksen voimassaoloa.
- Vika: Laitteen normaalissa käytössä tuleva odottamaton ongelma, joka estää Laitteen käytön tai rajoittaa sitä.
- Vahinko: Käyttäjistä tai olosuhteista aiheutuva Laitteen odottamaton vikaantuminen normaalin käytön ulkopuolella esim. putoaminen tai kastuminen.
- Uudelleenkäyttöarvo: Laitteen senhetkinen jälleenmyyntiarvo, huomioiden Laitteen ikä ja kunto.

## SISÄLLYS

1. Sopimuksen alkamiseen liittyvät ehdot
2. Laitteen käyttöön ja sopimuksen voimassaoloaikaan liittyvät ehdot
3. Sopimuksen päättämiseen liittyvät ehdot
4. Muut ehdot

### 1. SOPIMUKSEN ALKAMISEEN LIITTYVÄT EHDOT

#### Sopimuksen alkaminen

Sopimus laaditaan kirjallisesti. Sopimus tulee voimaan Asiakkaan allekirjoitettua Sopimuksen ja Palveluntarjoajan hyväksyttyä sen. Palveluntarjoaja lähettää Asiakkaalle kirjallisen tilausvahvistuksen palveluehtoineen sähköpostitse.

#### Etämyynnin peruutusoikeus

Asiakkaalla on kuluttajansuojalain mukainen oikeus peruuttaa etämyynnissä tehty Sopimus viimeistään 14 päivän kuluessa Sopimuksen tekemisestä. Sopimuksen peruuttamisesta tulee ilmoittaa kirjallisesti Palveluntarjoajan Asiakaspalveluun.

#### Asiakkaan vastuu palvelusopimuksen piiriin kuuluvasta Laitteesta

Elinkaaripalvelun piiriin kuuluva Laite on Asiakkaan omaisuutta Sopimuksen voimassaoloaikana. Laitteen tulee Sopimuksen tekohetkellä olla korkeintaan 2 vuotta vanha alkuperäisestä ostopäivästä lukien sekä Pohjoismaista ostettu.

Mikäli Laitteessa on Vika tai Vaurio, josta Asiakas on tietoinen Sopimuksen tekohetkellä, tulee asiasta ilmoittaa Palveluntarjoajalle. Palveluntarjoajalla on oikeus arvioida, onko kyseinen Vika tai Vaurio este Sopimuksen tekemiselle.

Asiakas vastaa Laitteesta antamiensa tietojen oikeellisuudesta. Mikäli Laite myöhemmin todetaan Sopimuksen ehtojen vastaiseksi, on Palveluntarjoajalla oikeus purkaa Sopimus päättymään välittömästi.

Asiakas vastaa itse Laitteen ohjelmisto- ja tietoturvapäivitysten ajantasaisuudesta.

### 2. LAITTEEN KÄYTTÖÖN JA SOPIMUKSEN VOIMASSAOLOAIKAAN LIITTYVÄT EHDOT

#### Jatkuva takuu

Aito Kierto -elinkaaripalvelu pitää sisällään jatkuvan takuun kaikille palvelusopimuksen piiriin kuuluville Laitteille. Takuu kattaa valmistusvirheet, jotka ilmenevät Laitteessa Sopimuksen voimassa ollessa. Jos virhe kuuluu takuun piiriin, Palveluntarjoaja korjaa tai vaihtaa viallisen Laitteen veloitusetta. Aito Kierto -elinkaaripalvelu kattaa Laitteen takuukorjauksista aiheutuvat postikulut.

Mikäli Laite on Fairphone, tulee se rekisteröidä valmistajan verkkosivuilla Laitteen käyttöönoton yhteydessä (<https://www.fairphone.com/en/warranty/?ref=footer>). Mikäli rekisteröintiä ei ole tehty, ei Laitteen pidennetty takuu ole voimassa.

Takuu pitää sisällään veloitusettoman Laitteen akun vaihtamisen tilanteessa, jossa akun suorituskyky on merkittävästi heikentynyt tai akku on vioittunut, kuitenkin enintään kerran kolmen vuoden sisällä.

Elinkaaripalveluun sisältyy älypuhelimien ensimmäinen suojakalvo asennettuna Laitteen käyttöönoton tai palvelun aloituksen yhteydessä. Tämän jälkeen myöhemmät suojakalvon vaihdot tehdään alennettuun hintaan. Alennus on määritelty Sopimuksessa Asiakkaan valitseman palvelutason mukaan.

Jos virhe ei kuulu takuun piiriin, veloitetaan Asiakkaalta Sopimuksessa määritelty laitemallikohtainen vaurioturvan omavastuuosuus (Hopea ja Kulta -palvelutasot) tai Laitteen korjauskustannukset kokonaisuudessaan hinnaston mukaisesti, sopimuksessa määritelty alennus huomioiden (Pronssi-palvelutaso).

Takuu ei kata seuraavia Vaurioita:

- Putoamisesta, kosteudesta tai muusta ulkoisesta vaikutuksesta johtuvat vauriot
- Normaalista käytöstä ja luonnollisesta kulumisesta johtuvat vauriot
- Vauriot, jotka johtuvat Laitteen virheellisestä käytöstä tai asennuksesta tai pakollisten päivitysten laiminlyönnistä

## Laitteen vikaantuminen

Vian tai tapaturmaisen Vahingon sattuessa, Laitteesta tulee välittömästi tehdä huoltopyyntö Palveluntarjoajan Asiakaspalvelun kautta tai palvelupisteessä. Vaurioituessaan Laite on altis esimerkiksi kosteudelle, jolloin lisävauriot ovat mahdollisia.

Asiakas ei saa tehdä itse muutoksia Laitteen rakenteeseen tai käyttöjärjestelmään. Laitetta ei saa huoltaa tai korjata muut kuin Palveluntarjoaja tai Palveluntarjoajan erikseen nimeämät huoltokumppanit. Poikkeuksena on Fairphone, johon Asiakkaan on mahdollista tilata ja vaihtaa komponentteja valmistajan käyttöohjeiden mukaisesti.

Palveluntarjoajan Asiakaspalvelussa selvitetään vikatilanne, ja mikäli kyseessä on korjausta vaativa Laitteen Vika, Asiakkaalle lähetetään tarvittaessa Varalaitte huollon ajaksi veloitusetta. Saatuaan Varalaitteen, Asiakkaalla on 5 arkipäivää aikaa toimittaa viallinen laite Palveluntarjoajalle. Asiakkaalle annetaan ohjeet Laitteen huoltoon toimittamiseksi joko postitse tai lähimpään Palveluntarjoajan palvelupisteeseen. Laite korjataan mahdollisimman nopean aikataulun mukaisesti ja palautetaan Asiakkaalle. Saatuaan Laitteen takaisin korjattuna, Asiakkaalla on 5 arkipäivää aikaa palauttaa Varalaitte Palveluntarjoajalle.

Asiakas vastaa aina Laitteen muistiin tallentamistaan tiedoista ja niiden varmuuskopiointista. Palveluntarjoaja ei vastaa Laitteen vika- tai vaurioitilanteissa laitteen muisteista katoavista tiedoista. Palveluntarjoaja pyrkii kuitenkin parhaalla mahdollisella tavalla palauttamaan vikatilanteissa Laitteiden muisteissa olevat tiedot, mikäli se on Asiakkaan toivomus ja teknisesti mahdollista toteuttaa kohtuullisella työpanoksella. Elinkaaripalveluun sisältyy Hopea ja Kulta -palvelutasoilla Laitteen tietojen varmuuskopiointi ja tiedonsiirtopalvelu Varalaitteeseen ja siitä takaisin Laitteeseen huoltojen yhteydessä veloitusetta.

Mikäli tarkastuksessa ilmenee, että Asiakkaan havaitsema laitevika ei täytä Palveluntuottajan takuuehtoja vaan johtuu normaalista kulumisesta, Vahingosta kuten esimerkiksi kastumisesta, iskusta tai muunlaisesta Asiakkaan käyttövirheestä, Asiakkaalle toimitetaan kustannusarvio Laitteen korjaamisesta. Laitteen korjaamisesta veloitetaan Sopimuksessa määritelty laitemallikohtainen vaurioturvan omavastuuosuus

(Hopea ja Kulta -palvelutasot) tai Laitteen korjauskustannukset kokonaisuudessaan hinnaston mukaisesti, sopimuksessa määritelty alennus huomioiden (Pronssi-palvelutaso).

Mikäli Asiakas kustannusarvion saatuaan päättää jättää Laitteen korjaamatta, veloitetaan häneltä hinnaston mukainen tarkastusmaksu sopimuksessa määritelty alennus huomioiden ja Laitteen mahdolliset postituskulut.

Mikäli takuun piiriin kuuluvissa Vioissa Laitteen korjaaminen ei ole Palveluntarjoajalle mahdollista tai järkevää perustelluista syistä, Palveluntarjoaja toimittaa Asiakkaalle Vaihtolaitteen, joka on merkiltään, malliltaan, iältään ja kunnoltaan Laitetta vastaava tai parempi. Asiakkaan palvelumaksu ja sopimusehdot säilyvät tässä tilanteessa alkuperäisessä Sopimuksessa määritellyn mukaisena. Perusteltuja syitä Laitteen vaihtamiseen Palveluntarjoajan päätöksellä kesken vuokrakauden ovat muiden muassa:

- Laitteeseen ei ole saatavilla varaosia
- Laitteeseen ei ole saatavilla ohjelmistopäivityksiä tai sen tietoturva on päätynyt ja päivitysten puuttuminen estää Laitteen oleellisten toimintojen käytön tai aiheuttaa tietoturvariskin
- Laitteen korjauskustannukset ovat liian suuret Laitteen arvoon nähden
- Laitteessa on ohjelmistovika, joka ei ole korjattavissa ja on merkittävä Laitteen käytön kannalta

## Varastettu tai kadonnut Laite

Mikäli Laite varastetaan tai se katoaa tai joutuu ilkeiden kohteeksi, asiasta tulee tehdä mahdollisimman pian ilmoitus Palveluntarjoajan Asiakaspalveluun tai palvelupisteelle ja joko irtisanoa Sopimus päätymään irtisanomisajan jälkeen tai päivittää Sopimus liittämällä uusi sopimusehtojen ja Aito Kierto -elinkaaripalvelun laitevalikoiman mukainen Laite palveluun.

## Laitteen vaihtaminen

Aito Kierto -elinkaaripalvelun laitekohtainen kuukausihinta Sopimuksessa määritellylle ajalle määräytyy Sopimuksen tekohetkellä voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

Asiakas voi milloin tahansa sopimuskauden aikana, kuitenkin vain kerran 12 kuukauden sisällä, vaihtaa Laitteensa toiseen Aito Kierto -elinkaaripalvelun valikoimaan kuuluvaan laitemalliin. Tällöin palvelun hinnoittelu muuttuu kyseisen Laitteen vaihtohetkellä voimassa olevan hinnaston mukaiseksi ja muutos tulee voimaan seuraavalle laskulle.

Asiakas on itse velvollinen huolehtimaan tärkeiden tietojen siirrosta uuteen Laitteeseen. Elinkaaripalveluun sisältyy Kulta-palvelutasolla Laitteen tiedonsiirto uuteen Laitteeseen veloituksetta.

## 3. SOPIMUKSEN PÄÄTTÄMISEEN LIITTYVÄT EHDOT

### Laitteen kierrättäminen sopimuksen päättymisen jälkeen

Mikäli Laitteella on vielä Sopimuksen päättymisen jälkeen Uudelleenkäyttöarvoa, Palveluntarjoaja voi ostaa Laitteen sen mallin, iän ja kunnan perusteella määriteltävällä ostohinnalla.

Jos Laitteella ei enää Sopimuksen päättymisen jälkeen ole Uudelleenkäyttöarvoa, Asiakas voi halutessaan toimittaa Laitteen Palveluntarjoajalle kierrätettäväksi Asiakaspalvelun ohjeita noudattaen. Laite tyhjennetään tietoturvallisesti Asiakkaan tiedoista tai romutetaan materiaalikierrätykseen. Kierrätyksestä ei peritä erillistä maksua.

Sopimuksen päättyessä Asiakas on velvollinen huolehtimaan itse Laitteen käyttömuistissa olevien tietojen tallentamisesta ja siirtämisestä mahdolliseen uuteen laitteeseen. Elinkaaripalveluun sisältyy Kulta-palvelutasolla Laitteen tiedonsiirto uuteen laitteeseen veloitusetta.

## 4. MUUT EHDOT

### Palvelun käytön sulkeminen ja rajoittaminen

Palveluntarjoajalla on velvollisuus pyynnöstä sulkea, rajoittaa tai estää palvelun käyttö, jos Asiakas tai toimivaltainen viranomainen kuten Poliisi tai vakuutusyhtiö niin vaatii.

Palveluntarjoajalla on oikeus sulkea palvelu kokonaan tai osaksi, jos

1. Erääntynyttä maksua ei ole maksettu kahden (2) viikon kuluessa maksukehotuksen lähettämisestä.
2. Asiakas on asetettu konkurssiin tai viranomainen on todennut Asiakkaan muutoin maksukyvyttömäksi.
3. Kehotuksesta huolimatta Sopimuksen mukaisia velvollisuuksia ei ole noudatettu.

Palveluntarjoaja ei sulje tai rajoita palvelun käyttöä maksujen laiminlyönnin vuoksi, jos maksun laiminlyönnin voidaan osoittaa johtuvan yllättävästä sairaudesta, tai muusta siihen verrattavasta, Asiakkaasta riippumattomasta syystä, ja erääntynyt maksu maksetaan yhden (1) kuukauden kuluessa maksukehotuksen lähettämisestä, tai laskusta on tehty perusteltu laskuhuomautus, ja riidaton osa maksusta on maksettu määräaikana.

### Palvelun tai sopimusehtojen muutos

Palvelu ja sen ominaisuudet, hinnat tai sovellettavat Palveluehdot voivat muuttua. Asiakkaalla on oikeus irtisanoa Sopimus kuukauden kuluessa saatuaan tiedon olennaisesta palvelua koskevasta muutoksesta.

Palveluntarjoaja ilmoittaa olennaisista palvelun muutoksista viimeistään kuukautta ennen muutosta Asiakkaan sähköpostiosoitteeseen. Palveluun sovelletaan uusia Palveluehtoja niiden voimaantulosta alkaen.

Jos muutos perustuu lainsäädännön muutokseen tai viranomaisen päätökseen, Palveluntarjoajalla on oikeus toteuttaa muutos siitä päivästä lähtien, kun lain muutos tai viranomaisen päätös tulee voimaan.

### Aineettomat oikeudet

Palveluntarjoajan palveluihin ja tuotteisiin liittyvät aineettomat oikeudet kuten tekijänoikeudet, tuotemerkit ja patentit kuuluvat Palveluntarjoajalle tai kolmannelle taholle. Palveluntarjoaja myöntää rajoitetun käyttöoikeuden sopimuksen voimassaoloajaksi Sopimuksen mukaiseen Palveluun sekä Sopimuksen perusteella toimitettujen ohjelmistojen konekielisiin versioihin ja asiakirjoihin.

Palvelua ja sen yhteydessä käyttöoikeuksin luovutettuja laitteistoja, ohjelmistoja, asiakirjoja ja muuta aineistoa on käytettävä Palveluntarjoajan tai kolmannen tahon, kuten ohjelmiston omistajan, antamien ohjeiden mukaisesti ja vain sovittuun tarkoitukseen.

### Ylivoimainen este

Kumpikaan osapuoli ei vastaa sopimus- tai korvausveloitteestaan siltä osin kuin Sopimuksen noudattamista rajoittaa, estää tai viivästyttää ylivoimainen este.

Ylivoimaisella esteellä tarkoitetaan seikkaa, jota osapuoli ei kohtuudella ole voinut ottaa lukuun Sopimusta tehtäessä ja joka on osapuolesta riippumaton. Tällainen seikka voi olla esimerkiksi poikkeuksellisista sääolosuhteista johtuvat olosuhteet, kansallinen poikkeustila, työselkkaus, luonnonmullistus, energijakelun keskeytys, maksuliikenteen keskeytys, lainsäännös tai viranomais määräys tai -päätös, ulkopuolisen aiheuttama kaivu-, laite- tai vastaava vahinko sekä edellä mainituista seikoista johtuvat Palveluntarjoajan alihankkijan tai toimittajan toimitusvirheet.

Jos Sopimuksen täyttäminen estyy tai viivästyy ylivoimaisen esteen vuoksi, veloitteen täyttämisaikaa jatketaan sen verran kuin olosuhteet huomioon ottaen on pidettävä kohtuullisena.

## Henkilötietojen käsittely

Palveluntarjoaja käsittelee Asiakkaan henkilötietoja soveltuvan tietosuojalainsäädännön mukaisesti. Tarkemmat tiedot henkilötietojen käsittelystä on kerrottu Palveluntarjoajan tietosuojalausekkeessa, joka on saatavilla palveluntarjoajan verkkosivuilla sekä Aito Kierto -palvelusopimuksen liitteenä.

Laitteiden muistissa olevat käyttäjän tallentamat tiedot ovat Asiakkaan omaisuutta, eikä Palveluntarjoajalla ole käyttöoikeutta niihin. Laitteen korjaaminen voi vaatia joidenkin sovellusten käyttämisen.

Palveluntarjoajalla on salassapitovelvollisuus kaikkien Asiakkaan tietojen osalta ja palveluntarjoaja vastaa tietojen käsittelyn luottamuksellisuudesta ja tietoturvasta.

## Yhteystietojen ylläpitäminen

Asiakkaan tulee huolehtia siitä, että Palveluntarjoajalla on hänen kulloinkin ajan tasalla olevat yhteystiedot.

Palveluntarjoaja lähettää Sopimukseen liittyvät ilmoitukset kuten tiedon viivästyneistä maksuista tai palvelumuutoksista sähköisesti ilmoitettuun sähköpostiosoitteeseen tai matkaviestinliittymän numeroon.

## Vastuunrajoitus

Palveluntarjoaja ei ole vastuussa mistään aiheuttamastaan välillisestä tai epäsuorasta vahingosta, ellei Palveluntarjoaja ole aiheuttanut sitä tahallisesti tai törkeän tuottamuksellisesti.

Palveluntarjoaja ei myöskään vastaa Laitteeseen Asiakkaan toimesta asennetuista, Aito Kierto -palvelun piiriin kuulumattomista mahdollisista suojalavoista, suojalaseista, koteloista tai muista tarvikkeista.

Palveluntarjoaja ei vastaa Laitteiden tietoturvasta, ohjelmisto- ja tietoturvapäivitysten ajantasaisuudesta eikä Laitteiden tai niissä käytettävien ohjelmistojen tietoturva-ominaisuuksien aiheuttamista vahingoista.

## Erimielisyydet

Erimielisyydet tulee pyrkiä ratkaisemaan osapuolten välisin neuvotteluin. Asiakkaalla on oikeus nostaa kantea Palveluntarjoajaa vastaan Suomessa sijaitsevan kotipaikkakunnan käräjäoikeudessa.

Asiakkaalla on oikeus saattaa Sopimusta koskeva erimielisyys käsiteltäväksi Kuluttajariitalautakuntaan, jonka päätökset ovat luonteeltaan suosituksia.

## Sopimusehtojen voimassaolo

Nämä Aito Kierto -elinkaari palvelun sopimusehdot ovat voimassa Suomessa 10.11.2023 alkaen toistaiseksi.