

Palvelukeskus ja Huoltopalvelu

1. Sovellettavuus ja tämän dokumentin tarkoitus

Tämä dokumentti sisältää kuvaukset Finn-ID Oy:n Palvelukeskuksen ja Huoltopalvelun toiminnoista ja tätä dokumenttia sovelletaan Finn-ID:n ja asiakkaan välisissä myyntitarjouksissa ja / tai ylläpito-, tuki tai toimitussopimuksissa.

Tämä sopimus on laadittu alun perin suomeksi. Jos jokin tämän sopimuksen käännösversio on ristiriidassa suomenkielisen version kanssa, suomenkielistä versiota pidetään virallisena versiona.

2. Palvelukeskus

Palvelukeskuksen tuki ja ylläpitopalvelut auttaa sovittuihin ratkaisuihin, laitteisiin ja ohjelmistoihin liittyvissä käytönaikaisissa häiriö- ja ongelmatilanteissa.

2.1 Palveluaika ja -vaste

Ellei muuten ole kirjallisesti sovittu, Finn-ID Palvelukeskus palvelee arkisin klo 8 – 16 EET. Sopimusasiakkaille palvelupyyntöihin liittyvä selvitystyö alkaa 4 tunnin kuluessa palvelupyynnöstä.

2.2 Ohjeet verkkosivuilla

Toimittajan ja laitevalmistajan ohjeita sekä Finn-ID:n asiantuntijan vinkkejä on käytettävissä toimittajan tai laitevalmistajan verkkosivuilta.

2.3 Palvelukeskuksen yhteystiedot

Palvelukeskuksen tavoittaa puhelinnumerosta:
+358 9 3510 1500

Tai sähköpostitse osoitteesta:
palvelukeskus@finn-id.fi

3. Huoltopalvelu

HUOLTO- JA TUKIPALVELUJEN EHDOT

3.1 Huoltopalvelun sisältö

Huoltopalvelu tarkoittaa laitteissa ilmenneiden vikojen ja virheiden korjaamista sekä erikseen kirjallisesti sovittujen tarkastusten, testien ja muiden laitteita koskevien toimenpiteiden tekemistä laitteiden pitämiseksi hyvässä käyttökunnossa. Palvelu suoritetaan toimittajan normaalina työaikana.

3.2 Asiakkaan vastuut

Asiakaan pitää kohtuudella pyrkiä varmistumaan seuraavista asioista ennen tuotteen/tuotteitten lähettämistä takuuhuoltoon:

- Tuotteen takuun voimassaolo
- Että vika on mekaaninen laitevika, mikä ei aiheudu vääränlaisista asetuksista, sovelluksista tai ohjelmista

Toimittaja varaa oikeuden laskuttaa kustannusarvioveloituksen tai tarkistusmaksun mikäli ilmoitettua tai muuta vastaavaa vikaa ei löydy tai laite on täysin toimintakuntoinen.

Suosittelemme että Asiakas hakee apua yllämainittuihin Finn-ID Palvelukeskuksen asiantuntijoilta – usein turhat huollot voidaan näin välttää.

Asiakas toimittaa viallisen laitteen omalla kustannuksellaan ja vastuullaan Finn-ID Oy:n teknisiin palveluihin, ellei kirjallisesti muuta sovita. Asiakkaan tulee toimittaa laitteen mukana kopio Finn-ID Palvelupyynnöstä (<http://www.finn-id.fi/palvelukeskus/palvelupyynto>) laitteen huolto- ja / tai ylläpitopalvelua varten. Mikäli asiakas ei toimita Finn-ID Palvelupyyntö kaavaketta, ei toimittaja voi sitoutua mahdollisesti palvelusopimuksessa sovittuihin vasteaikoihin.

3.3 Toimittajan velvollisuudet ja vaste-ajat

Huoltopalvelu tehdään sopimuksen mukaisella tavalla sovitussa aikataulussa ja palvelun edellyttämällä ammattitaidolla. Finn-ID suorittaa huoltopalvelut oletusarvoisesti omissa tiloissaan, jotka on varustettu asianmukaisilla suojauksilla laitteiden piirilevyjen ja vara-osien vikaantumista vastaan (ESD-tilat). Finn-ID takaa, että huoltopalvelussa käytettävät varaosat, tarvikkeet ja materiaalit täyttävät laitteen valmistajan vaatimukset. Työjono sekä varaosien saatavuus priorisoidaan mahdollisesti Toimittajan ja Asiakkaan välillä voimassa olevann palvelusopimuksen mukaisesti.

Huoltotyön vaste tarkoittaa tässä sitä aikaa, joka lasketaan alkavaksi laitteen saapumisesta Finn-ID:n teknisiin palveluihin ja päättyväksi silloin, kun laite on korjattu ja valmiina lähetettäväksi asiakkaalle. Ilman vikakuvausta tai yhteyshenkilön tietoja saapuneen laitteen huoltotyö käynnistyy vasta, kun riittävät lähtötiedot on toimitettu.

3.4 Veloitukset ja kattavuus

Huoltotöistä veloitetaan kulloinkin voimassaolevan hinnaston mukaan, ellei asiakkaalla ole voimassaolevaa palvelusopimusta, joka kattaa sopimuksen mukaiset työ- ja / tai osakustannukset tai muut palvelut.

Mikäli todetaan, ettei asiakkaan ilmoittama vika tai virhe kuulu huoltopalvelun piiriin, toimittajalla on oikeus veloittaa vian ja virheen etsimisestä ja paikallistamisesta voimassa olevan hinnastonsa mukaisesti. Toimittajalla on lisäksi oikeus veloittaa asiakasta sellaisesta huoltopalveluun kuulumattoman vian tai virheen korjaamisesta sekä muun toimenpiteen tekemisestä, josta on sovittu.

3.5 Kustannusarvio

Korjaushuollon yhteydessä toimittajan on vian paikannettuaan esitettävä kustannusarvio ennen korjauksen suorittamista.

Kustannusarvion hyväksymiseen ja tekemiseen kuluva aikaa ei lasketa osaksi huoltoaikaa.

Finn-ID varaa oikeuden laskuttaa kustannusarvion tekemisestä kulloinkin voimassa olevan hinnastonsa mukaisesti, mikäli tilaaja päättää, ettei laitetta ei korjata.

3.6 Määräaikaishuollot

Erikseen on mainittava että Finn-ID tarjoaa määräaikaishuolto -palvelua osana palvelutarjontaa, joka suoritetaan sovittuna aikana tai sovituin aikaväleinä säännöllisesti. Mikäli muusta ei ole erityisesti sovittu, se sisältää laitteiston:

- kunnon tarkastuksen
- toimintojen tarkastuksen
- säädöt
- sovittujen kuluvien osien vaihdon

Määräaikaishuolto -palvelulla minimoidaan laitteen häiriöityminen ja näin maksimoidaan investoinnin takaisinmaksu.

3.7 Rajoitukset

Huoltosopimus ei ilman erikseen sovittuja poikkeuksia kata sellaisen vian tai virheen korjausta, joka on aiheutunut:

- laitteeseen asennetusta kolmannen osapuolen ohjelmistosta
- laiminlyönnistä joka koskee laitteen käyttöä, huoltoa tai puhdistusta koskevien ohjeita, väärinkäytöstä tai virheellisestä käytöstä johtuvia vauriota (mukaan lukien mm. terävien esineiden aiheuttamat tai taipumisesta, puristuksesta tai muista vastaavista syistä johtuvia vauriota)
- tuotteen käytöstä sen normaalien käyttöolosuhteiden ulkopuolella
- muun kuin toimittajan tekemästä muutoksesta tai korjauksesta taikka käyttämästä ohjeiden vastaisesta tarvikkeesta
- tulvasta, tulipalosta, maanjäristyksestä tai muusta vastaavasta syystä aiheutuneita vaurioita
- vauriota, jotka ovat aiheutuneet normaalista kulumisesta ja normaalista ikääntymisestä, mukaan lukien mm. kosmeettiset vauriot, kameralinssien, akkujen ja näyttöjen kulumisen ja / tai naarmuuntuminen
- laiminlyönnistä laitteen käyttöympäristövaatimusten noudattamisessa (tuote on altistunut esitteessä mainittuihin ominaisuuksiinsa nähden äärimmäisille lämpötila- tai ympäristöolosuhteille tai näiden nopeille muutoksille, korroosiolle, hapettumiselle, ruoan tai juoman roiskeille tai kemiallisten aineiden vaikutuksille).

3.8 Huoltotyön vastuu aika

Toimittaja vastaa huoltotyöstä kuusi kuukautta sen päättymisen jälkeen, ellei muusta ole sovittu.

Tilaaajan on aiheuttomasti viivyttelystä ilmoitettava toimittajalle, mikäli havaitsee huollon puutteellisesti suoritetuksi. Ellei tilaaja reklamoi aiheuttomasti viivyttelystä virheen havaittuaan tai sen jälkeen kun virhe olisi pitänyt havaita, hän menettää oikeutensa esittää vaatimuksia huollon puutteellisuuden tai virheellisen osan perusteella.

Huoltotakuu ei ole voimassa, jos toimittaja saattaa todennäköiseksi, että virhe johtuu asiakkaan puolella olevasta syystä, kuten laitteen vääränlaisesta käsittelystä, tapaturmasta tai ulkopuolisen aiheuttamasta vauriosta, taikka siitä, että asiakas on laiminlyönyt laitteen asianmukaisen hoidon ja huoltamisen. Huoltotakuu rajoittuu vain alkuperäiseen vaihdettuun osaan ja huoltotyön aikana havaittuun vikaan.

3.9 Tehdasasetuksista poikkeavat asetukset ja ohjelmistot

Toimittaja pyrkii palauttamaan laitteen aina käyttövalmiina asiakkaalle samoilla asetuksilla ja ohjelma-asennuksilla kuin huoltoon saapuessa mikäli sen edellytykset on varmistettu Asiakkaan ja Finn-ID:n välillä.

Muutoin tuote palautetaan asiakkaalle alkuperäisin asetuksin ja mahdollisin päivityksin. Asiakkaan suositellaan ottavan Finn-ID:n asiantuntijoilta asennuspalvelua ja / tai asennustukea jotta asennus sujuisi mahdollisimman mutkattomasti.

Ellei Finn-ID:n ja Asiakkaan välisessä palvelusopimuksessa ole muuten sovittu, yllä mainitut palvelut ovat erillisveloitettavia Finn-ID:n voimassa olevan hinnaston mukaisesti. Lisäksi asiakas vastaa kustannuksellaan asennuksesta huollon jälkeen, kaikkien muiden ohjelmien, tietojen ja salasanojen uudelleenasetuksesta.

3.10 Viivästykset

Asiakkaalla on oikeus saada hyvitys, mikäli laitteen huolto viivästyy huoltosopimuksessa sovitusta ajasta tilanteessa, jossa viivästys ei johdu Finn-ID:tä kohdanneesta ylivoimaisesta esteestä. Asiakas on velvollinen ilmoittamaan Finn-ID:lle kirjallisesti, mikäli haluaa käyttää oikeuttaan saada viivästyksestä johtuvan hyvityksen. Ilmoitus on annettava ilman aiheetonta viivästystä, kuitenkin viimeistään 1 kk kuluttua viivästyksen tapahtumisesta.

Hyvityksen suuruus on viivästyneen laitteen kuluvan vuoden huoltosopimuksen hinnan osuus.

Asiakkaalla ei kuitenkaan ole oikeutta hyvitykseen ajalta, jona Finn-ID luovuttaa asiakkaan käyttöön veloituksetta korvaavan laitteen, eikä tilaajalla ole oikeutta vaatia muuta korvausta toimittajan viivästyksen vuoksi.

3.11 Muut ehdot

Finn-ID ei vastaa korjauksen keskeytymisestä silloin, kun keskeytys johtuu Finn-ID:n valvonnan ulkopuolella olevista seikoista.

Finn-ID ei vastaa asiakkaalle aiheutuneesta vahingosta, joka syntyy suoranaisesti tai välillisesti laitteistossa esiintyneen vian seurauksena.

Laitteiden huolto- ja ylläpitosopimus veloitetaan laitteen oston yhteydessä koko sopimuskaudelta etukäteen, ellei toisin sovita.