

Fiksari Finland Oy:n Digituen palveluehdot

Päivitetty 27.4.2018

1. Sopijapuolet

a. Palvelun tarjoaja

Fiksari Finland Oy (myöhemmin Fiksari)

Y-tunnus: 2696725-2

Kajavatie 10

00200 Helsinki

posti@fiksari.fi | 050 5668586

Muut yhteystiedot: www.fiksari.fi

b. Palvelun asiakas

Asiakas on henkilö, joka tilaa palvelun Fiksarilta. Tämän sopimuksen osapuolet ovat Fiksari ja asiakas.

c. Palvelun tuottaja on Fiksarin valtuuttama palveluntuottaja tai Fiksari Finland Oy.

Fiksarilla on oikeus tuottaa palvelu itse tai käyttää alihankkijoita palvelun tuottamiseen. Jokainen palveluntuottaja on sitoutunut noudattamaan Fiksarin yleisiä toimintaohjeita.

2. Palvelu

a. Palveluun sisältyvät tehtävät ja suorituspaikka

Palvelut tilataan puhelimitse Fiksarilta. Fiksari tai sen valtuuttama alihankkija ("tuottaja") tuottaa asiakkaalle sovitusti digitaalisten laitteiden korjaus- ja/tai neuvontatoimenpiteitä sekä digitaalisten palveluiden neuvontatoimenpiteitä niin kuin Asiakkaan kanssa on yhdessä sovittu ja kuten asiakas on toimeksiannossa kuvannut. Tuottaja ei ole velvollinen toteuttamaan sellaisia korjaus- tai asennustöitä, joihin tuottajalla ei ole tarvittavaa tietotaitoa. Tuottaja ei ole velvollinen liikuttamaan Asiakkaan laitteita tai tekemään fyysisiä asennuksia tai korjaustoimenpiteitä. Fiksarin tarjoamien palveluiden kuvaukset on näkyvissä Fiksarin verkkosivuilla ja saatavilla pyynnöstä muussa muodossa Fiksarilta.

Palvelu suoritetaan asiakkaan toimeksiannon yhteydessä ilmoittamassa osoitteessa.

Tuottaja ei ole velvollinen suorittamaan neuvonta-, korjaus- tai asennustöitä, joista ei ole ennen käyntiä sovittu toimeksiannon tekemisen yhteydessä. Tuottaja ei ole velvollinen auttamaan asiakasta Fiksarin palvelukuvausten ulkopuolisissa tai muissa sellaisissa ongelmissa, jotka eivät liity digitaalisiin laitteisiin.

b. Palvelun hinta ja maksu

Palvelun hinta on Internet-sivuilla ilmoitetun hinnaston mukainen. Hinta sisältää arvonlisäveron (24 %). Palvelu laskutetaan jälkikäteen toteutuneiden tuntien mukaan. Minimiveloitus on 20 euroa puolen tunnin (30 min) mittaisesta käynnistä, joka veloitetaan siinäkin tapauksessa, että Tuottaja toteaa, ettei ongelma ole hänen ratkaistavissaan.

Lasku lähetetään sähköpostitse tilaajan ilmoittamaan sähköpostiosoitteeseen, tai maksu voidaan suorittaa välittömästi käynnin jälkeen maksukorttia tai verkkopankkimaksua käyttäen. Viiden euron (5€) lisämaksusta asiakas voi pyytää laskun paperisena, jolloin lasku lähetetään asiakkaan määräämään osoitteeseen. Laskua tai palvelua ei voi maksaa käteisellä käynnin yhteydessä. Erikseen sovittaessa lasku voidaan osoittaa kolmannelle osapuolelle kuten yritykselle, työnantajalle tai läheiselle, jos kyseinen kolmas osapuoli sitoutuu maksuvelvollisuuteen. Asiakas on viimekädessä vastuussa laskun maksamisesta.

c. Palvelun tuottamiseksi annettavat tiedot

Tilaajan tulee antaa Fiksarille tilauksen yhteydessä palvelun tuottamiseksi vaadittavat tiedot. Fiksarin keräämään ja tallentamaan henkilötietoon sovelletaan Fiksarin tietosuojaselostetta. Lisää tietoa henkilötietojen säilyttämisestä ja käsittelystä löytyy Fiksarin tietosuojaselosteesta, joka on julkaistu Fiksarin verkkosivuilla osoitteessa www.fiksari.fi/tietosuojaseloste.pdf.

Fiksari ei koskaan käsittele tai tallenna asiakkaan pankkitunnuksia. Jos asiakas luovuttaa Fiksarille salasanoja muihin käyttämiinsä palveluihin, asiakas vastaa siitä, että hän on oikeutettu luovuttamaan salasanat. Fiksari ei koskaan tallenna tai säilytä näitä salasanvoja. Fiksari pitää kaikki salasanat ja muut asiakkaan luottamukselliset tiedot ehdottoman luottamuksellisena. Fiksari ei käytä asiakkaan luottamuksellisia tietoja muuhun, kuin palveluiden toimittamiseen asiakkaalle.

3. Palvelukäynnin viivästyminen tai peruutus

Fiksari vahvistaa tilauksen yhteydessä palvelukäynnin arvioidun ajankohdan. Mikäli palvelukäynnin aloitusajankohta viivästyy yli 30 minuuttia Fiksarin asiakkaalle vahvistamasta arvioidusta ajankohdasta tuottajan tai Fiksarin asiakaspalvelun siitä ilmoittamatta, on asiakkaalla oikeus saada käynnin ensimmäinen tunti 50 prosentin alennuksella listahinnasta.

Asiakkaalla on oikeus peruuttaa tai siirtää sovittu käynti veloituksetta viimeistään 4 tuntia ennen sovittua käynnin aloitusajankohtaa. Jos peruutus tapahtuu tämän jälkeen, kuitenkin ennen sovittua aloitusajankohtaa, peritään 40 euron peruutusmaksu.

Fiksari voi peruuttaa sovittu käyntikerran 3 tuntia ennen sovittua käynnin aloitusajankohtaa. Mikäli peruutus tapahtuu tämän jälkeen, on asiakkaalla oikeus korvaavaan käyntiin alennettuun hintaan. Korvaavan käynnin ensimmäisestä tunnista asiakas saa 50 prosentin alennuksen listahinnasta.

Palveluun ei sovelleta kuluttajansuojalain mukaista kotimyyntiin ja etämyyntiin sovellettavaa peruutusoikeutta, koska tämä sopimus koskee kiireellistä korjaus- tai huoltotyötä paikassa, jonne elinkeinonharjoittaja saapuu kuluttajan nimenomaisesta pyynnöstä (KSL 6 luku, 17§, 7 kohta).

4. Reklamaatiot, sopimuksen irtisanominen ja sovellettava laki sekä riidanratkaisu

Mikäli asiakkaalla on palvelun laatuun tai toteutukseen liittyviä huomautuksia, tai asiakas haluaa hakea hyvitystä, tulee asiakkaan aina ottaa ensin yhteyttä Fiksarin asiakaspalveluun. Fiksari pyrkii korjaamaan asian keskustelemalla yhdessä asiakkaan ja tuottajan kanssa. Tarvittaessa tuottaja vaihdetaan korvaavaan tuottajaan.

Oikeus korjauskäyntiin voi syntyä, jos asiakas havaitsee ongelmia toimeksiannon kohteina olleissa laitteissa tai ohjelmissa 7 vuorokauden sisällä palvelun tuottajan käynnin loppumisesta ja havaitut ongelmat johtuvat tuottajan toimenpiteistä. Asiakkaan tulee ilmoittaa ongelmista kirjallisesti viipymättä Fiksarin asiakaspalveluun.

- 1) Mikäli vika johtuu yksiselitteisesti Fiksarin virheellisestä toiminnasta, Fiksari sitoutuu toimittamaan korjauskäynnin veloituksetta kohtuullisen ajan sisällä.
- 2) Mikäli ei ole yksiselitteistä, johtuuko vika Fiksarin virheellisestä toiminnasta, sovitaan mahdollinen hinta asiakkaan ja Fiksarin asiakaspalvelun kesken tapauskohtaisesti.
- 3) Mikäli vika ei johdu Fiksarin toiminnasta, voidaan asiakkaan niin halutessaan sopia uudesta käynnistä normaalin hinnaston mukaisesti.

Palveluiden toimittaminen voidaan keskeyttää heti ja uusien palveluiden tarjoaminen evätä, jos kumman tahansa osapuolen toiminta on sopimuksen, Suomen lain tai Fiksarin Ohjesäännön vastaista, tai jos asiakkaan edellinen lasku on erääntynyt.

Fiksari sitoutuu toimittamaan palvelun ilmoitetussa ajassa ja toimeksiannon mukaisena. Mahdollisissa virhetilanteissa asiakasta kehotetaan olemaan olla yhteydessä Fiksarin asiakaspalveluun.

Fiksarilla on oikeus purkaa toimeksianto, jos asiakas laiminlyö tämän sopimuksen mukaisia velvollisuuksia, eikä korjaa niitä viivytyksettä Fiksarin pyynnöstä. Fiksarilla on myös oikeus keskeyttää palveluiden tuottaminen ja kieltäytyä toimittamasta uusia palveluita, jos laskun maksu viivästyy yli viikolla eräpäivästä, tai mikäli on todennäköistä, että asiakas on maksukyvytön. Fiksarilla on tässä tilanteessa velvollisuus ilmoittaa asiakkaalle palvelujen toistaiseksi jatkuvasta peruutuksesta.

Tähän sopimukseen sovelletaan Suomen lakia. Riitatapaukset pyritään käsittelemään aina ensisijaisesti asiakkaan ja Fiksarin välillä tarvittaessa kuluttajaoikeusneuvojan avulla. Mikäli neuvotteluilla ei päästä ratkaisuun, kaikki tästä sopimuksesta aiheutuvat erimielisyydet ratkaistaan Helsingin kärjäoikeudessa ensimmäisenä oikeusasteena. Kuluttajilla on oikeus nostaa kanne kuluttajan kotipaikan kärjäoikeudessa. Riitatapauksissa kuluttajat voivat myös saattaa asian Kuluttajariitalautakuntaan (kuluttajariita.fi) tai Euroopan Komission tarjoamaan ODR-palveluun (Online Dispute Resolution, ec.europa.eu/odr).

5. Voimassaolo

Tämä sopimus tulee voimaan tilaajan tilatessa palvelun Fiksarilta ja on voimassa siihen asti, kun osapuolet ovat suorittaneet sopimuksen mukaiset velvollisuutensa.

6. Fiksarin vastuu ja vakuutukset

Fiksari vastaa välittömistä esine- ja henkilövahingoista, joiden voidaan suoraan osoittaa aiheutuneen Fiksarin tai tuottajan toiminnasta tämän sopimuksen mukaisia palveluita tuottaessa. Fiksari ei vastaa välillisistä vahingoista. Korvattavien vahinkojen enimmäismäärä on palveluista maksettava palvelumaksun määrä.

Tässä kohdassa todettu ei rajoita Fiksarin lakisääteistä palvelun virheistä kuluttaja-asiakkaitamme kohtaan tai muuta vastuuta, jota ei lain mukaan voida rajoittaa tai poistaa.