

1. KÄSITTEET JA SOVELTAMINEN

1.1 Määritelmät

Ajoalue	Maantieteellinen alue, jonka sisällä Palvelu toimii tarjotulla hinnalla näiden yleisten palveluehtojen tarkoittamalla tavalla.
Ajoneuvolaitteisto	Ajoneuvoon asennettava Laite, siihen mahdollisesti liitettävät lisävarusteet Näppäinlaite, GSM- ja GPS-antennit sekä näitä toisiinsa ja ajoneuvoon yhdistävät kaapelit yhteensä.
Mobiililaite	Ajoneuvolaitteisto, joka ei ole kiinteästi asennettu. Näiden palveluehtojen Ajoneuvolaitteistoa koskevia määräyksiä sovelletaan myös Mobiililaitteisiin, paitsi silloin, kun siitä on erikseen toisin mainittu.
Asennusliike	Helptenin valtuuttama, Ajoneuvolaitteiston asennuksia suorittava asentaja tai liike tai Helptenin asennusorganisaatio.
Asiakas	Luonnollinen henkilö eli ihminen, joka on ajoneuvon omistaja tai haltija.
Helpten	Helpten-palveluja tarjoava yhtiö, Helpten Oy.
Hinnasto	Kulloinkin voimassa oleva Palvelun hinnasto, joka on annettu Asiakkaalle Helptenin tai sen jälleenmyyjän tekemän tarjouksen yhteydessä.
Laite	Ajoneuvoon asennettava telematiikkalaite (myös Mobiililaite).
Näppäinlaite	Ajotyypin valintaan tarkoitettu, ajoneuvoon asennettava pieni laite (sisältyy Mobiililaitteeseen).
Palvelu	Helptenin tarjoama Helpten -niminen ajotietopalvelu.

1.2 Soveltaminen

Näitä palveluehtoja sovelletaan Palveluihin, kun Asiakas tilaa Palvelun Helpteniltä joko suoraan tai jälleenmyyjän tai edustajan kautta.

Näitä yleisiä palveluehtojamme on saatavilla myös toimistoltamme osoitteesta Lars Sonckin kaari 16, 02600 Espoo.

1.3 Palvelun vastaanottamisen edellytykset

Asiakas ymmärtää ja hyväksyy, että Palvelun piiriin liitettävään ajoneuvoon asennetaan Helptenin toimittama Ajoneuvolaitteisto Helptenin määrittelemällä tavalla. Mobiililaitteen asentaa kuitenkin Asiakas itse. Palvelun vastaanottaminen (esimerkiksi kotona tai työpaikalla) edellyttää tietokonetta ja Internet-yhteyttä (ADSL), jota suositellaan käytettäväksi joko Internet Explorer™ 7- tai 8- tai Mozilla Firefox™ (versio 3.0.8 tai uudempi) -selaimen kautta. Tietokoneen näytön resoluution suositellaan olevan vähintään 1280×720 (WXGA) laajakuvanäyttöille ja 1024*768 (XGA) perinteisen kuvasuhteen (4:3) näytöille.

2. SOPIMUKSEN SYNTYMINEN

2.1 Sopimuksen syntyminen

Sopimus syntyy kun Helpten on hyväksynyt Asiakkaan tilauksen. Helpten vahvistaa sopimuksen syntymisen Asiakkaalle sähköpostitse. Asiakas voi tehdä tilauksen sähköpostilla osoitteeseen helpten@helpten.fi tai kirjallisesti osoitteeseen Lars Sonckin kaari 16, 02600 Espoo.

2.2 Täysi-ikäisyysvaatimus

Sopimuksen voi tehdä vain 18 vuotta täyttänyt täysivaltainen henkilö, joka on ajoneuvon omistaja tai haltija.

3. AJONEUVOLAITTEISTO

3.1 Ajoneuvolaitteiston hankkiminen

Palvelun käyttö edellyttää Helptenin toimittaman Ajoneuvolaitteiston asentamista Palveluun liitettävään ajoneuvoon, tai että Asiakas hankkii Mobiililaitteen, jonka tämä asentaa ajoneuvoon itse. Asiakas voi Helptenin kulloisenkin tarjonnan mukaan joko ostaa Ajoneuvolaitteiston tai Mobiililaitteen taikka vuokrata sellaisen sopimuksen ajaksi käyttöönsä. Vuokratessaan Ajoneuvolaitteiston tai Mobiililaitteen, on Asiakkaalla 3.8-kohdan mukainen palautusvelvollisuus.

3.2 Ajoneuvolaitteiston ja Mobiililaitteen asentaminen

Ajoneuvolaitteisto

Ajoneuvolaitteiston asentaa Asennusliike Helptenin toimeksiannosta. Laite asennetaan normaalisti näkymättömiin. Antennit, Näppäinlaite ja mahdolliset muut lisävarusteet sijoitetaan tarkoituksenmukaisiin paikkoihin.

Ajoneuvolaitteiston asentaminen edellyttää, että Asiakas varaa asennusajan joko Helptenin tai Asennusliikkeen kautta ja toimittaa tilauksessa mainitun ajoneuvon Asennusliikkeen luo yhteisesti sovittuna ajankohtana. Asentamiseen tulee varata noin 1-2 tuntia aikaa ajoneuvon merkistä ja mallista riippuen.

Helpten huolehtii Ajoneuvolaitteiston toimittamisesta Asennusliikkeelle.

Jollei Asiakas huomauta kirjallisesti Ajoneuvolaitteiston toimimattomuudesta Helptenille kahden (2) viikon kuluessa Ajoneuvolaitteiston asentamisesta, Asiakkaan katsotaan lopullisesti hyväksyneen Ajoneuvolaitteiston asennuksen.

Mobiililaitte

Mobiililaitteen asentamisesta ja sen kytkettynä olemisesta vastaa Asiakas.

3.3 Ajoneuvolaitteiston käyttäminen

Asiakkaalla on velvollisuus huolehtia Ajoneuvolaitteiston käyttöohjeiden mukaisesta käytöstä eikä sitä tule vahingoittaa. Asiakas vastaa Ajoneuvolaitteiston Asiakkaasta johtuvasta vahingoittumisesta aiheutuvista muista kuin tavan-omaisesta kulumisesta ja valmistusvirheistä johtuvista korjauskustannuksista. Mikäli Asiakas on hankkinut Ajoneuvolaitteiston omakseen, vastaa hän takuu-ajan jälkeen kaikista korjauskustannuksista, jotka johtuvat Asiakkaasta.

Asiakkaalla on velvollisuus ohjeistaa muita ajoneuvoa käyttäviä Ajoneuvolaitteiston käyttöohjeiden mukaiseen käyttöön.

3.4 Ajoneuvolaitteiston vikaantuminen

Mikäli Ajoneuvolaitteisto vikaantuu tai Palvelu lakkaa toimimasta, Asiakkaan on ilmoitettava vikaantumisesta viivytyksettä sen havaittuaan Helptenin asiakaspalveluun. Vikaantumiseksi lasketaan esimerkiksi ajotietojen välittymisen estyminen Ajoneuvolaitteistosta Helptenin käytössä olevaan palvelukeskukseen.

3.5 Ajoneuvolaitteiston huoltaminen ja poistaminen

Helpten pyrkii ratkaisemaan vikaantumisen ensisijaisesti etäyhteyden kautta. Ajoneuvolaitteiston huoltaminen, mikäli sitä tarvitaan, tapahtuu Asennusliikkeessä kyseenomaisen liikkeen normaalina aukioloaikana tai muussa Helptenin määrittelemässä paikassa. Asiakas ei saa avata Ajoneuvolaitteistoa tai sen osia, huoltaa Ajoneuvolaitteistoa tai muuten muuttaa tai yrittää muuttaa sen toimintaa.

Asiakkaalla ei ole oikeutta poistaa Ajoneuvolaitteistoa itse ilman Helptenin etukäteistä kirjallista suostumusta. Tämä kieltö ei kuitenkaan koske Mobiililaitetta.

3.6 Ajoneuvolaitteiston siirtäminen toiseen ajoneuvoon

Asiakas ei saa siirtää Ajoneuvolaitteistoa toiseen ajoneuvoon ilman vastaanottavan ajoneuvon haltijan ja omistajan ja kaikkien tiedossa olevien käyttäjien sekä Helptenin etukäteistä ja nimenomaista kirjallista suostumusta.

Ajoneuvolaitteiston siirtäminen toiseen Asiakkaan omistuksessa tai hallinnassa olevaan ajoneuvoon sopimusaikana tapahtuu Asennusliikkeessä tai muulla etukäteen kirjallisesti sovitulla tavalla. Tilaus siirtämisestä on tehtävä Helptenille ja siirrosta peritään 6-kohdassa mainittu maksu. Asiakkaan on itse sovittava siirtoaika Asennusliikkeen kanssa.

Mobiililaitteiston Asiakas saa kuitenkin omalla vastuullaan siirtää toiseen ajoneuvoon.

3.7 Ajoneuvolaitteiston häviäminen

Vuokratun Ajoneuvolaitteiston häviämisen tapauksessa Asiakas vastaa Ajoneuvolaitteiston häviämishetken markkina-arvon korvaamisesta Helptenille. Tämän lisäksi Asiakas vastaa myös muista kohtuullisista uuteen Ajoneuvolaitteistoon liittyvistä välittömistä kustannuksista (esimerkiksi uusien käyttäjätunnusten luominen).

3.8 Ajoneuvolaitteiston palauttaminen Helptenille

Vuokrattuaan Ajoneuvolaitteiston on Asiakkaalla velvollisuus palauttaa se Helptenille kuukauden kuluessa sopimuksen irtisanomisen tai sopimuksen minkä tahansa päättymisen jälkeen. Palautus tapahtuu Asennusliikkeessä, joka poistaa Ajoneuvolaitteiston Asiakkaan ajoneuvosta Helptenin kustannuksella.

Helptenillä on oikeus vapauttaa Asiakas Ajoneuvolaitteiston palauttamisvelvoitteesta.

Asiakkaalla on aina oikeus palauttaa Ajoneuvolaitteisto Helptenille sopimuksen päätyttyä asianmukaisen kierrätyksen varmistamiseksi. Mikäli Helpten vapauttaa Asiakkaan Ajoneuvolaitteiston palautusvelvollisuudesta, maksaa Asiakas Ajoneuvolaitteiston poistamisen ajoneuvosta ja palautuksen.

Mobiililaitte palautetaan Helptenille postittamalla se yhden (1) kuukauden kuluessa sopimuksen irtisanomisen tai sopimuksen minkä tahansa päättymisen jälkeen. Asiakas vastaa laitteesta siihen saakka, kunnes sen on palautettu Helptenille.

3.9 Ajoneuvolaitteiston ja Asiakkaan omien laitteiden tiedot

Laite kerää tietoja, jotka se lähettää salatun GPRS-yhteyden kautta Helpten-palvelukeskukseen, josta tiedot ohjataan Internetin välityksellä Asiakkaan omalle tietokoneelle.

Palvelun käyttämiseksi Asiakas kirjautuu omalla käyttäjätunnuksellaan ja salasanallaan Palveluun ja voi tietokoneen selaimen avulla tutkia tietoja ja tallentaa Palvelun tuottamia raportteja ja muita tietoja omalle tietokoneelleen. Palvelua käytettäessä Asiakkaan tietokoneelle tallentuu eväste. Palvelun eväste sisältää tietoja Asiakkaan tekemistä kielivalinnoista ja muista käyttöliittymän katseluasetuksista, ja sen tarkoituksena on säilyttää Asiakkaan tekemiä katseluasetusvalintoja Helpten-vierailun aikana ja eri Helpten-vierailukertojen välillä. Helpten-eväste ei sisällä muita Asiakkaan henkilötietoja kuin käyttäjätunnuksen.

Itse Laite käsittelee seuraavia tietoja seuraavilla tavoilla: Kun Laite on päällä, se vastaanottaa GPS-antennien sijaintitiedot ja laskee tämän tiedon perusteella ajoneuvon sijainnin ja liittää sijaintitietoihin aikaleiman. Mikäli Laite on käytössä, mutta ei saa riittävän hyvää signaalia GPS-satelliiteilta, Laite muodostaa aikaleimatiedon ilman voimassaolevaa sijaintitietoa.

Laitteen ohjelmisto tuottaa GPS-tietojen, mahdollisten anturien tai käyttöliittymälaitteiden välittämien tietojen perusteella nopeus- ja kiihtyvyystietoja, ajotyypitietoja ja mahdollisten anturien välittämiä tilatietoja. Nämä tiedot liitetään tietojen rekisteröintiajankohdan sijaintitietoon ja aikaleimaan.

Mikäli Laitteeseen on liitetty kuljettajan tunnistelaite, tunnistelaitteen käyttö rekisteröidään ja tunnistelaitteen tunnuskoodi liitetään kyseisen ajankohdan sijaintitietoon ja aikaleimaan.

Mikäli Laitteeseen on liitetty viestien lähettämisen mahdollistava käyttöliittymäyksikkö, viestin lähettäminen ja viestin sisältö rekisteröidään ja liitetään viestin lähettämisaikankohdan sijaintitietoon ja aikaleimaan.

Laite lähettää sijainti- ja aikaleimatiedot ja niihin liitetyt yllämainitut muut tiedot palvelukeskukseen GPRS-yhteyden kautta. Mikäli Laite ei saa heti yhteyttä palvelukeskukseen, nämä tiedot varastoidaan Laitteen puskurimuistiin odottamaan verkkoyhteyden saamista. Kun tiedot on lähetetty palvelukeskukseen, ne poistuvat Laitteen puskurimuistista.

Mikäli Laitteeseen on liitetty viestien vastaanottamisen ja lukemisen mahdollistava käyttöliittymäyksikkö, ja jos palvelukeskus lähettää ajoneuvon käyttäjälle tarkoitettuja viestejä, Laite välittää nämä viestit Laitteeseen mahdollisesti kytketylle ja toiminnassa olevalle käyttöliittymälaitteelle. Laite ei säilytä käyttöliittymälaitteelle lähetettäväksi tarkoitettuja viestejä.

3.10 Ajoneuvolaitteiston tekniset rajoitukset

Ajoneuvon kulkiessa esimerkiksi tunnelissa ei GPS-signaali välttämättä ole käytettävissä. Myös matkapuhelinverkossa on katvealueita, jolloin paikkapäivitystä ei saada palvelukeskukselle. Näissä tapauksissa Palvelu raportoi viimeisen saadun paikkatiedon ja sen milloin se on saatu. Tilanteessa, jossa GPS-signaali on saatavissa, mutta matkapuhelinverkkoyhteys ei ole saatavissa, Laite kerää reittitietoa puskurimuistiin ja lähettää tiedot palvelukeskukseen kun matkapuhelinverkkoyhteys on jälleen käytettävissä.

4. PALVELUN KÄYTTÖNOTTO JA KÄYTTÄMINEN

4.1 Palvelun käyttöönotto ja käyttäminen

Helpten toimittaa Asiakkaalle Ajoneuvolaitteiston asennuksen ja vastaavasti Mobiililaitteen toimittamisen jälkeen henkilökohtaisen käyttäjätunnuksen ja salasanan, joilla Asiakas käyttää Palvelua Internet-selaimen avulla. Palvelu on välittömästi käytettävissä, kun Asiakas saa käyttäjätunnuksen ja salasanan.

Asiakkaan Helptenille suorittamia Hinnaston mukaisia maksuja vastaan Helpten myöntää Asiakkaalle sopimuksen voimassaoloajaksi ei-yksinoikeudella siirtokelvottoman ja peruuttamiskelpoisen oikeuden käyttää Palvelua Ajoalueella.

Lukuun ottamatta mitä sovellettavassa pakottavassa lainsäädännössä määrätään, Asiakas ei itse saa yrittää tai tietoisesti hyväksyä tai kehottaa kolmatta (i) purkamaan, dekompoimaan tai muuten kääntämään Palvelua tai sen osaa tai komponenttia tai muuten yrittämään tutkia tai saada selville Palvelun lähdekoodia, rakennetta, algoritmeja, prosessia, tekniikkaa tai teknologiaa; (ii) kopioimaan, muuttamaan, muokkaamaan tai luomaan johdannaisia tuotteita tai palveluja Palvelusta tai sen osasta, tai yhdistämään tai sisällyttämään Palvelua toiseen palveluun tai tuotteeseen; (iii) vuokraamaan, siirtämään, lainaamaan tai muutoin luovuttamaan Palvelua tai sen osaa; (iv) siirtämään Palvelun osaa sähköisesti verkossa, jollei kyse ole käyttöohjeiden tarkoittamasta Asiakkaan toiminnasta; (v) käyttämään Palvelua jaetussa käyttöympäristössä tuotetussa palvelussa tai millään tavalla kenenkään kolmannen hyväksi; (vi) käyttämään kolmansien tuotteita, jotka mahdollisesti sisältyvät Palveluun erillisinä ohjelmistoina muuhun, kuin Palvelun käyttöohjeiden mukaiseen tarkoitukseen; (vii) käyttämään Palvelua millään tavalla, jota ei ole nimenomaisesti sallittu näissä yleisissä palveluehdoissa; tai (viii) vaarantamaan Helptenin ja/tai sen lisenssinantajien oikeuksia Palveluun.

Asiakkaalle ei anneta mitään muita käyttöoikeuksia kuin ne, jotka näissä yleisissä palveluehdoissa on sille nimenomaisesti annettu. Helpten ja/tai sen lisenssinantajat pidättävät itsellään kaikki oikeudet, joita ei ole nimenomaisesti annettu Asiakkaalle. Asiakas vakuuttaa, ettei se ylitä sille näissä yleisissä palveluehdoissa myönnettyä käyttöoikeutta miltään osin.

4.2 Palvelun kuvaus ja käytön rajoitus Ajoalueelle

Internet-käyttöliittymän kautta käytettävä Palvelu sisältää toimitushetkellä tilausvahvistuksessa kuvatut toiminnallisuudet.

Asiakas valitsee tilauksen yhteydessä Palvelun Ajoalueen, joka voi olla Suomi tai Eurooppa. Asiakas vastaa itse Ajoalueen ulkopuolella tehdyistä ajoista aiheutuvista ylimääräisistä tietoliikennekustannuksista tietoliikenneoperaattorien hinnastojen mukaan.

4.3 Palvelun käyttöoikeus ja tietojen säilytys

Asiakkaalla on käyttöoikeus Internet-käyttöliittymän kautta käytettävään Palvelun osaan vielä kolme (3) kuukautta sopimuksen päättymisen jälkeenkin lukuun ottamatta 9.4-kohdassa määriteltyjä tapauksia.

Sopimuksen ollessa voimassa Helpten säilyttää palvelukeskuksessaan Asiakkaan ajotiedot ja Asiakkaan itse tekemät raportit verottajan kulloinkin voimassa olevien asiakirjojen säilytystä koskevien määräysten mukaisesti. Sopimuksen päättymisen jälkeen tiedot säilytetään vähintään kolme (3) kuukautta ja kuitenkin enintään kuusi (6) kuukautta, ellei Asiakkaan kanssa kirjallisesti toisin sovita. Poikkeavasta säilytyksestä peritään Hinnaston mukainen maksu.

4.4 Käyttötuki

Asiakkaalla on oikeus käyttötukeen Helptenin asiakaspalvelun kautta. Puhelinpalvelu on auki arkipäivisin 09:00 – 16:00. Puhelinnumero on esillä täällä: www.helpten.fi. Helpten pyrkii antamaan käyttötukea kohtuullisia resursseja käyttäen.

4.5 Muutokset palveluissa

Helpten pyrkii kehittämään Palveluaan, takaamaan Palvelun mahdollisimman häiriöttömän käytön ja ilmoittamaan etukäteen mahdollisista päivitystoimista. Helpten varaa oikeuden tehdä Palvelun tekniikkaan, sisältöön ja käyttöön vaikuttavia muutoksia, jotka eivät heikennä mitään ominaisuutta Palvelussa.

4.6 Helptenin vastuu viivästyksestä ja Palvelujen häiriöistä

Mikäli Palvelun toimitus viivästyisi sovitusta tai kohtuullisesta toimitusajasta tai Palvelussa ilmenisi oleellisia katkoksia, Helpten hyvittää palvelumaksuja silloin, kun Asiakas on ilmoittanut toimituksen viivästyksestä, häiriöstä tai vikaantumisesta Helptenille, eikä Helpten ole korjannut vikaa kohtuullisessa ajassa.

4.7 Palvelun tunnisteet

Asiakkaan Helpteniltä käyttöönsä saamat tunnisteet (kuten käyttäjätunnukset ja salasanat) ovat henkilökohtaisia, eikä tunnisteita saa käyttää kukaan muu kuin Asiakas. Asiakkaan tulee säilyttää niitä huolellisesti ja tietosuojan turvaamiseksi vain omassa tiedossaan.

Helptenillä on oikeus muuttaa tunnisteita, jos tietoliikenneverkoista, Asiakkaasta, Palvelun toimittamisesta, tietoturvasta tai -suojusta taikka viranomaisten määräyksistä johtuvat tai muut syyt sitä edellyttävät. Helpten voi vaihtaa tunnisteet myös Asiakkaan pyynnöstä, jolloin vaihtamisesta peritään Hinnaston mukainen maksu.

4.8 Aineettomat oikeudet

Kaikki aineettomat oikeudet Palveluun sekä sen jatkokehitelmiin ja muokattuihin versioihin kuuluvat Helptenille. Helptenin aineettomat oikeudet ovat ja pysyvät Helptenin yksinomaisena omaisuutena, eikä niihin anneta mitään oikeuksia kenellekään, jollei näissä yleisissä palveluehdoissa ole nimenomaisesti toisin määrätty. Asiakas sitoutuu olemaan poistamatta, muokkaamatta ja peittämättä Helptenin nimeä ja tunnuksia Palvelusta ja Ajoneuvolaitteistosta.

5. YKSITYISYYDEN SUOJA JA TIETOTURVALLISUUS

5.1 Suostumukset

Näiden yleisten palveluehtojen tarkoittaman sopimuksen hyväksyessään Asiakas antaa nimenomaisesti Helptenille rajoitetun oikeuden käsitellä Asiakkaan välttämättömiä henkilötietoja Palvelun toteuttamiseksi, Palvelun mahdollisten ongelmatilanteiden selvittämiseksi sekä Palvelun kehittämiseksi sopimuksen voimassaoloajan sekä 4.3-kohdassa tarkoitetun ajan. Henkilötietojen käsittelyn tarkemmat tiedot ilmenevät henkilörekisteriselosteesta, joka on näiden yleisten palveluehtojen liitteenä 2 ja joka on myös jatkuvasti saatavissa Internetistä osoitteesta: http://www.helpten.fi/fi/wp-content/uploads/2011/09/Rekisteriseloste_042011.pdf

Näiden yleisten palveluehtojen tarkoittaman sopimuksen hyväksyessään Asiakas antaa nimenomaisesti Helptenille rajoitetun oikeuden käsitellä Asiakkaan välttämättömiä arkaluonteisia henkilötietoja Palvelun toteuttamiseksi, Palvelun mahdollisten ongelmatilanteiden selvittämiseksi sekä Palvelun kehittämiseksi

sopimuksen voimassaoloajan sekä 4.3-kohdassa tarkoitetun ajan. Henkilötietojen käsittelyn tarkemmat tiedot ilmenevät henkilörekisteriselosteesta, joka on näiden yleisten palveluehtojen liitteenä 2 ja joka on myös jatkuvasti saatavissa Internetistä osoitteesta http://www.helpten.fi/fi/wp-content/uploads/2011/09/Rekisteriseloste_042011.pdf. Arkaluonteinen henkilötieto syntyy esimerkiksi, kun Asiakas kulkee ajoneuvolla kohteeseen, joka saa aikaan sen, että paikkatiedosta muodostuu myös arkaluonteinen henkilötieto (esimerkiksi Asiakkaan vierailu sairaalassa).

Näiden yleisten palveluehtojen tarkoittaman sopimuksen hyväksyessään Asiakas antaa nimenomaisesti Helptenille rajoitetun oikeuden käsitellä Asiakkaan välttämättömiä paikkatietoja Palvelun toteuttamiseksi, Palvelun mahdollisten ongelmatilanteiden selvittämiseksi sekä Palvelun kehittämiseksi sopimuksen voimassaoloajan sekä 4.3-kohdassa tarkoitetun ajan.

5.2 Yksityisyyden suoja

Yksityisyyden suojan toteutumisen arviointi Palvelussa on suoritettu tietosuojavaltuutetun ohjeiden ja suositusten mukaisesti. Ainoastaan Asiakkaalla on näkyvyys yksittäisiin yksityisyyden suojan alaisiin ajoneuvotietoihin, paitsi että Helptenin asiakaspalvelu ja tekninen tuki voivat saada pääsyn ajoneuvo- ja sijaintitietoihin tehdessään Palvelun tuottamiseen, asiakaspalveluun ja virhetilanteiden käsittelyyn liittyviä työtehtäviään. Tietojen asiattoman käyttö estämiseksi Helpten valvoo asiakastietojen käyttämistä ja yksityisyyden suojan alaisen tiedon luottamuksellisuuden säilyttämisen on pyritty varmistamaan asianmukaisen prosessin kautta sekä sellaisten työhöjeiden avulla, joihin työntekijät sitoutetaan.

Tiedonsiirto Ajoneuvolaitteiston ja Helptenin käytössä olevan palvelukeskuksen välillä on salattu, Internet-liittymät on palomuurisuojattu ja ne käyttävät vahvasti salattua https-tiedonsiirtoa. Lisäksi yhteys Helptenin palvelukeskuksen ja Asiakkaan Internetiä käyttävän laitteen välillä on suojattu.

5.3 Palvelimet

Ajotietoja säilytetään asianmukaisesti suojatuilla ja ajotietojen säilyvyyden kannalta varmistetuilla palvelimilla. Vain Helptenin henkilöstö pääsee palvelimilla oleviin tietoihin.

5.4 Asiakkaan ajotietojen käyttäminen

Helpten ei luovuta tai paljasta kenellekään kolmannelle tietoja Asiakkaan ajoneuvoon liittyvistä paikkatiedoista tai henkilötiedoista taikka arkaluonteisista henkilötiedoista ilman Asiakkaan antamaa etukäteistä kirjallista nimenomaista suostumusta. Poikkeuksena ovat tilanteet, joissa pakottava laki määrää luovuttamaan tällaisia tietoja viranomaisille.

5.5 Paikkatietojen laatu

Ajoneuvolaitteisto rekisteröi GPS-satelliittien lähettämää signaalia ja lähettää paikkatiedot maksimissaan seitsemän desimaalia sisältävinä koordinaattitietoina. Paikkatiedon tarkkuus on normaalisti 1-10 metriä.

5.6 Tunnistamistietojen käsittely

Tunnistamistiedolla tarkoitetaan Helpteniin tai Palvelun käyttäjään yhdistettävissä olevaa tietoa, jota Palvelun osana olevissa viestintäverkoissa käsitellään viestien siirtämiseksi, jakelemiseksi tai tarjolla pitämiseksi. Tunnistamistietoja käsitellään seuraavissa tilanteissa sekä lain nimenomaisesti sallimissa tilanteissa.

Tunnistamistietojen käsittely Palvelun toteuttamiseksi ja käyttämiseksi

Tunnistamistietoja käsitellään siinä määrin, kuin se on tarpeen Palvelun toteuttamiseksi ja käyttämiseksi sekä tietoturvasta huolehtimiseksi.

Tunnistamistietojen käsittely teknistä kehittämistä varten

Tunnistamistietoja käsitellään teknistä kehittämistä varten. Tässä tarkoituksessa käsitellään edellä 3.9-kohdassa mainittuja tunnistamistietotyyppisiä enintään edellä 4.3-kohdan toisessa kappaleessa mainittu aika. Helpten-tietojen selaamiseen käytetyn tietokoneen IP-osoite sekä käyttäjätunnus säilytetään siihen saakka, kunnes Palvelun lokitiedot poistetaan kuitenkin enintään kahden vuoden ajan.

Tunnistamistietojen käsittely tilastollista analyysiä varten

Palvelun osana olevien tietoliikenneliittymien, päätelaitteiden, viestintäverkon ja siihen liitettyjen palvelujen tunnistamistietoja käsitellään automatisoidusti tilastollista analyysiä varten, koska analyysiä ei voida muuten tuottaa ilman kohtuutonta vaivaa. Tästä analyysitiedosta ei voida tunnistaa yksittäistä käyttäjää.

Tunnistamistietojen käsittely väärinkäytötapauksissa

Tunnistamistietoja käsitellään Palvelun osana olevan maksullisen tietoyhteiskunnan palvelun, viestintäverkon tai viestintäpalvelun luvattoman käytön ehkäisemiseksi ja selvittämiseksi.

Tässä tarkoituksessa määrätään Tietojärjestelmän käytöstä erityisesti seuraavaa: Järjestelmästä voidaan hakea tarpeen mukaan edellä 3.9-kohdassa mainittua järjestelmän tuottamaa tietoa.

Tunnistamistietojen käsittely luvattoman käytön selvittämiseksi

Tunnistamistietoja käsitellään Palvelun osana olevan maksullisen tietoyhteiskunnan palvelun, viestintäverkon tai viestintäpalvelun luvattoman käytön selvittämiseksi.

Tunnistamistietoja käsitellään automaattisen hakutoiminnon avulla, joka voi perustua viestien kokoon, yhteenlaskettuun kokoon, tyyppiin, määrään, yhteystapaan tai kohdeosoitteisiin.

Tunnistamistietoja käsitellään myös manuaalisesti tilanteessa, jossa on perusteltu syy epäillä, että Palvelun osana olevaa viestintäverkkoa, viestintäpalvelua tai maksullista tietoyhteiskunnan palvelua käytetään näiden yleisten palveluehtojen tai sen nojalla annettujen määräysten vastaisesti, ja jos 1) automaattisen hakutoiminnon avulla on havaittu viestinnässä tietoturvapoikkeama; tai 2) maksullisen tietoyhteiskunnan palvelun käytön kustannukset ovat nousseet epätavallisen korkeiksi; tai 3) viestintäverkossa havaitaan sinne oikeudetta asennettu laite, ohjelma tai palvelu; taikka 4) yksittäistapauksessa muusta 1-3 kohtaan rinnastuvasta, yleisesti havaittavissa olevasta seikasta voidaan päätellä, että viestintäverkkoa, viestintäpalvelua tai maksullista tietoyhteiskunnan palvelua käytetään näiden yleisten palveluehtojen määräyksen tai sen nojalla annettujen määräysten vastaisesti.

Tunnistamistietojen käsittely teknisen vian tai virheen havaitsemiseksi

Tunnistamistietoja käsitellään, jos se on tarpeen viestinnän välittämisessä tapahtuneen teknisen vian tai virheen havaitsemiseksi, estämiseksi tai selvittämiseksi.

Tunnistamistietoja käsittelevät henkilöt

Tunnistamistietojen tarkemmin yksilöity käsittely on määrätty nimenomaisesti tehtäväksi tietyille Helptenin työntekijöille.

6. HINNAT JA MAKSUEHDOT

6.1 Palvelun hinta ja laskutusmenettely

Palvelun hinnoittelu ja laskutusmenettely ilmoitetaan Hinnastossa.

6.2 Maksuehto ja laskutuslisät

Laskujen maksuaika on neljätoista (14) pv. Laskutuslisä maksumuistutuksen tapauksessa on Hinnaston mukainen.

6.3 Viivästysseuraamus

Viivästyneestä maksusta peritään korkolain mukainen kulloinkin voimassa oleva viivästyskorko eräpäivästä lukien sekä mahdolliset kohtuulliset perintäkulut ja Hinnaston mukaiset muut viivästyksestä seuraavat maksut kuten maksumuistutukset.

6.4 Uudelleenavaus-, sulk- ja muut maksut

Mikäli Palvelu on katkaistu Asiakkaasta johtuvasta syystä, Palvelun mahdollisesta uudelleenavaamisesta peritään Hinnaston mukainen maksu. Lisäksi Palvelusta voidaan periä sulk- ja muita erillisiä maksuja Helptenin Hinnaston ja kulloinkin soveltaman käytännön mukaisesti. Muita maksuja voidaan laskuttaa vain Asiakkaan pyynnön tai sopimusrikkomuksen perusteella.

7. PALVELUSOPIMUKSEN EHTOJEN MUUTTAMINEN

7.1 Muutokset sopimuksen ehdoissa

Helptenillä on oikeus muuttaa Palveluista perittäviä hintoja. Muutokset tulevat voimaan Helptenin määrittelemänä ajankohtana. Mikäli Asiakas ei hyväksy hintojen muutoksia, Asiakkaalla on oikeus irtisanoa sopimus 9.2-kohdan mukaisesti päättymään muutettujen hintojen voimaantuloajankohtana eikä Asiakkaalta peritä tähän liittyen muita veloituksia. Tällöin Asiakkaaseen sovelletaan vanhoja ehtoja sopimuksen päättymiseen saakka. Helpten palauttaa tällöin Asiakkaan mahdollisesti enakkoon maksamat palvelumaksut.

7.2 Lainsäädäntö- ja viranomaistoimista johtuvat muutokset

Helptenillä on lisäksi oikeus muuttaa sopimusta, mukaan lukien hintoja ja laskutusperusteita (mukaan lukien laskutusajankohtaa ja -jaksoja) lainsäädännön, valuuttakurssien ja verojen (kuten arvonlisäveron) muutoksista johtuen. Muutokset tulevat voimaan välittömästi niiden voimaantulohetkenä.

8. VASTUU PALVELUISTA JA VAHINGONKORVAUSVELVOLLISUUS

8.1 Helptenin vastuusta ja vastuunrajoituksesta

Helpten vastaa Palvelun toimittamisesta ja sen ylläpidosta sekä Ajoneuvolaitteistojen soveltavuudesta Palvelun tuottamiseen näiden yleisten palveluehtojen mukaisesti. Helpten ei kuitenkaan vastaa siitä, että Ajoneuvolaitteisto soveltuu mihinkään muuhun tarkoitukseen tai että veroviranomaiset hyväksyvät Ajoneuvolaitteiston käytön perusteella syntyvät ajopäiväkirjat ja verottajareportit.

Helpten vastaa Ajoneuvolaitteiston toiminnasta sopimuskauden sille annetun takuun ajan mikäli Asiakas on ostanut laitteiston ja sopimuksen ollessa voimassa mikäli Asiakas on vuokrannut laitteiston.

8.2 Asiakkaan vastuusta

Asiakas sitoutuu noudattamaan Helptenin ja/tai sen alihankkijoiden antamia Palvelun käyttöön liittyviä kohtuullisia ohjeita. Ohjeiden tarkoitus on varmistaa Palvelun asianmukainen, häiriötön, kaikille tasapuolinen ja sujuva käyttö.

Asiakkaan tulee ilmoittaa ajoneuvon omistajan tai haltijan vaihtumisen yhteydessä uudelle omistajalle Ajoneuvolaitteen olemassaolosta ja käyttö-tarkoituksesta kirjallisesti.

8.3 Rajoitettu takuu

Siinä tapauksessa, että Asiakas ostaa Ajoneuvolaitteiston omakseen, sovelletaan seuraavia takuuehtoja:

Helpten sitoutuu korjaamaan veloituksetta Asiakkaan Helptenille takuuajana kirjallisesti ilmoittamat Ajoneuvolaitteessa ilmenevät materiaalista, rakenteesta tai valmistuksesta taikka Helptenin tai valmistajan antamista Ajoneuvolaitteiston käyttöä, huoltoa tai puhdistusta koskevista ohjeista aiheutuvat viat ja virheet ilman aiheetonta viivytystä. Takuuajaksi Laitteelle on kaksitoista (12) kuukautta ja muille Ajoneuvolaitteiston osille kuusi (6) kuukautta Ajoneuvolaitteiston asennuspäivästä.

Korjaaminen tapahtuu Helptenin valinnan mukaan joko korjaamalla virheellinen osa Helptenin luona tai toimittamalla Asiakkaalle korvaava osa. Korvaavan osan toimittamisesta tai korjatun osan palauttamisesta Asiakkaalle aiheutuvat kulut maksaa Helpten ja viallisen osan Helptenille toimittamisesta aiheutuvat kulut maksaa Asiakas. Kaikissa tapauksissa Asiakkaan on toimitettava virheellinen osa Helptenille, jollei kussakin yksittäistapauksessa toisin sovita.

Takuu ei kata Ajoneuvolaitteiston tai sen osan normaalia kulumista eikä sellaisen vian tai virheen korjausta, joka on aiheutunut (a) ulkoisesta syystä kuten onnettomuudesta, sähköhäiriöstä, ukkosvauriosta, tulipalosta tai vesivahingosta; (b) Ajoneuvolaitteiston virheellisestä käytöstä tai huolimattomuudesta tai laiminlyönnistä Ajoneuvolaitteiston käyttöä, huoltoa tai puhdistusta koskevien ohjeiden noudattamisessa; (c) muun kuin Helptenin tekemästä muutoksesta tai korjauksesta taikka Asiakkaan käyttämästä ohjeiden vastaisesta tarvikkeesta; taikka (d) laiminlyönnistä Ajoneuvolaitteiston ympäristövaatimusten noudattamisessa.

Mikäli todetaan, ettei Asiakkaan ilmoittama vika tai virhe kuulu takuun piiriin, Helptenillä on oikeus veloittaa vian ja virheen etsimisestä ja paikallistamisesta voimassa olevan Hinnastonsa mukaisesti. Helptenillä on lisäksi oikeus veloittaa Asiakasta sellaisesta takuuseen kuulumattoman vian tai virheen korjaamisesta, jonka tekemisestä on sovittu.

Helptenin vastuu Ajoneuvolaitteiston vioista ja virheistä rajoittuu tämän 8.3-kohdan mukaisten takuuehtojen täyttämiseen.

ELLEI NÄISSÄ YLEISISSÄ PALVELUEHDOISSA OLE NIMENOMAISESTI TOISIN SOVITTU, HELPTEN ANTAA PALVELUA SELLAISENA KUIN SE ON ILMAN TAKUITA TAI VAKUUTUKSIA. HELPTEN NIMENOMAISESTI SULKEE POIS TAKUUN PALVELUN SOVELTUMISESTA MIHINKÄÄN TIETTYYN TARKOITUKSEEN TAI SIITÄ, ETTÄ ASIAKAS SAAVUTTAU TIETTYJÄ TULOKSIA TAI ETTÄ SOVELLUSTA VOITAIISIIN KÄYTÄÄ KESKEYTYKSETTÄ TAI VIRHEETTÄ TAIKKA ETTÄ MAHDOLLISET VIRHEET AINA KORJATAAN.

8.4 Ylivoimainen este

Osapuolet vapautuvat sopimuksen mukaisista veloitteistaan siksi ajaksi ja siinä laajuudessa kuin sopimusveloitteiden täyttämättä jättäminen johtuu ylivoimaisesta esteestä.

9. SOPIMUKSEN VOIMASSAOLO JA PÄÄTTYMINEN

9.1 Sopimuksen voimassaolo

Ellei kirjallisessa tai sähköisessä sopimuksessa tai muutoin nimenomaisesti ole muuta sovittu, sopimus on voimassa toistaiseksi.

9.2 Asiakkaan toimittama irtisanominen

Asiakas voi irtisanoa sopimuksen kokonaan tai osittain (vain joidenkin Palveluun sisältyvien palveluiden osalta) kirjallisella, allekirjoittamallaan ilmoituksella Helptenin asiakaspalveluun tai henkilökohtaisesti Helptenin asiakaspalvelupisteessä tai muun Helptenin määrittämän edustajan luona tai sähköpostitse osoitteeseen helpten@helpten.fi. Irtisanomisaika on kolme (3) kuukautta.

Asiakkaan toimittamasta irtisanomisesta peritään Hinnastossa mainittu Ajoneuvolaitteiston irrotukseen ja Palvelun sulkemiseen liittyvä maksu.

9.3 Helptenin toimittama irtisanominen

Mikäli Asiakas rikkoo sopimuksen mukaisia keskeisiä velvoitteitaan (esimerkiksi Asiakas on rikkonut Ajoneuvolaitteiston asennuttamisvelvoitetta), Helptenillä on oikeus irtisanoa sopimus.

Sen lisäksi, mitä muualla tässä sopimuksessa on Palvelujen muuttamisesta ja lopettamisesta sanottu, Helptenillä on oikeus irtisanoa sopimus kokonaan tai osittain (esimerkiksi vain joidenkin Palveluun kuuluvien palveluiden osalta) noudattamalla yhden (1) kuukauden irtisanomisaikaa, mikäli Asiakas on todettu ulosmittauksessa varattomaksi tai hänen omaisuutensa on haettu luovutettavaksi konkurssiin.

Irtisanominen toimitetaan kirjeitse tai sähköpostilla. Asiakkaan mahdollisesti jo suorittama suoraan irtisanottavaan Palveluun kohdistuva palvelumaksu hyvitetään siltä osin kuin maksu kohdistuu sopimuksen päättymisajankohdan jälkeiseen aikaan. Selvyyden vuoksi todetaan, että kertaluonteisia maksuja (kuten avausmaksua) ei palauteta. Asiakas on sopimuksen päättymisestä huolimatta velvollinen maksamaan kaikki erääntyneet maksut viivästyskorkeineen sekä muut kohtuulliset kulut, jotka Helpten on tämän sopimuksen nojalla oikeutettu Asiakkaalta perimään.

Asiakkaalla on velvollisuus palauttaa Ajoneuvolaitteisto Helptenin toimittaman irtisanomisen tapauksessa.

9.4 Sopimusrikkomus

Helptenillä on oikeus viivytyksettä ja ennalta ilmoittamatta keskeyttää ja estää sellainen Palvelun käyttö, joka ilmeisesti rikkoo lakia.

9.5 Päättymisen seuraukset

Asiakkaan tulee sopimuksen (tai sen osan) voimassaolon päättyessä viivytyksettä lopettaa Palvelun tai sen osien käyttö, joiden osalta sopimus päättyy. Asiakkaan tulee sopimuksen (tai sen osan) voimassaolon päättyessä maksaa Helptenille kaikki erääntyneet Helptenin saatavat Asiakkaalta niiden Palvelun osien osalta, joiden osalta sopimus päättyy.

10. ASIAKASTIEDOT

10.1 Asiakkaan antamat tiedot

Asiakkaan tulee antaa Helptenille pyydyt, Palvelun toimittamista varten tarvittavat tiedot. Asiakas vakuuttaa ilmoittaneensa tiedot oikein ja ajantasaisina. Asiakkaan tulee viivytyksettä kirjallisesti (esim. sähköpostitse) ilmoittaa tietojensa muutoksista Helptenin asiakaspalveluun. Asiakkaan ilmoittamia yhteystietoja käytetään myös Asiakkaan tunnistamiseen salasanaa vaihdettaessa.

10.2 Asiakastietojen rekisteröinti ja käyttö

Helpten kerää ja käsittelee Asiakkaan henkilötietoja rekisteriselosteessa esitetyllä tavalla. Rekisterinpitäjä on Helpten Oy, rekisteriseloste on jokaisen nähtävillä Helptenin kotisivuilla osoitteessa http://www.helpten.fi/fi/wp-content/uploads/2011/09/Rekisteriseloste_042011.pdf. Asiakastietojen käsittelyn tarkoituksia ovat Palvelun antaminen, Palvelun mahdollisten ongelmatilanteiden ratkaiseminen, Palvelun kehittäminen, asiakassuhteen hoito ja ylläpito, Palvelun laskutus, hallinta, myynti ja markkinointi sekä asiakaskyselyt.

10.3 Asiakastietojen tarkastusoikeus

Asiakkaalla on oikeus tarkastaa Helptenin asiakasrekisterissä olevat Asiakasta itseään koskevat tiedot henkilötietolain mukaisesti. Ohjeet tarkastusoikeuden toteuttamiseksi ovat rekisteriselosteessa, joka löytyy osoitteesta: http://www.helpten.fi/fi/wp-content/uploads/2011/09/Rekisteriseloste_042011.pdf.

11. ERIMIELISYYDET

11.1 Erimielisyydet

Sopimuksesta aiheutuvat erimielisyydet pyritään ratkaisemaan osapuolten välisillä neuvotteluilla, tarvittaessa kuluttaja-asiamiehen avustuksella (Oikeudellinen kuluttajaneuvonta arkipäivisin maanantaista torstaihin kello 10:00–12:00, puh. 010 194 675).

Mikäli osapuolet eivät pääse asiassa sovintoon, riita ratkaistaan voimassa olevan oikeuden mukaan.

12. HELPTENIN YHTEYSTIEDOT

Helpten on Helpten Oy:n toiminimi ja Helpten® rekisteröity tuotemerkki. Helpten Oy (y-tunnus 2104986-6), Lars Sonckin kaari 16, 02600 ESPOO, puhelin 010 423 7080, www.helpten.fi ja sähköposti helpten@helpten.fi.

13. MUUTA

13.1 Sopimuksen siirto

Asiakkaalla ei ole oikeutta siirtää sopimusta kolmannelle ilman Helptenin etukäteistä, kirjallista suostumusta.

Helptenillä on ilman Asiakkaan suostumusta oikeus siirtää sopimus kolmannelle, jolle sopimuksen tarkoittama liiketoiminta siirtyy.

Mikäli Asiakkaan ajoneuvo, johon Palvelu on liitetty, vaihtaa omistajaa, on Asiakkaan ilmoitettava vaihdosta Helptenille viipymättä etukäteen kirjallisesti. Ajoneuvon omistajanvaihdoksen tapauksessa päättyvässä sopimuksessa noudatetaan 9.2-kohdan mukaista Asiakkaan toimittaman irtisanomisen mukaista menettelyä ja laskutusta.

Asiakkaan on 8.2-kohdan mukaisesti ilmoitettava etukäteen kirjallisesti ajoneuvon uudelle omistajalle Palvelun olevan liitetyn ajoneuvon.

13.2 Alihankkijat

Helptenillä on oikeus käyttää laitteistojen ja Palvelun tuottamisessa, toimittamisessa ja toimivuuden varmistamisessa (mukaan lukien esimerkiksi asiakastyytyväisyyskyselyt, käyttäjätutkimukset) alihankkijoita.

13.3 Ei muita sopimuksia

Nämä yleiset palveluehdot yhdessä Helptenin tilausvahvistuksen kanssa muodostavat koko Helptenin ja Asiakkaan välisen sopimuksen, jolla puretaan mahdolliset muut Palveluun liittyvät aiemmat sopimukset ja välipuheet.

13.4 Kuluttajansuoja- ja muu lainsäädäntö

Näillä ehdoilla ei rajoiteta Asiakkaalle pakottavasta kuluttajansuoja-lainsäädännöstä tai muusta pakottavasta lainsäädännöstä seuraavia oikeuksia.

13.5 Asiakkaan vakuutus

Asiakas vakuuttaa tutustuneensa palveluehtoihin ennen tilauksen tekoa. Asiakas sitoutuu kaikilta osin noudattamaan Palvelujen käytössä sopimuksen ehtoja.