

# YLEISET SOPIMUSEHDOT

## Etäassistentti Laakso

Voimassa 1.5.2026 alkaen

Etäassistentti Laakson etäassistenttipalveluihin, tarjouksiin, tilausvahvistuksiin ja palveluiden toimitussopimukseen sovelletaan näitä sopimusehtoja.

### 1. Tarjous

Etäassistentti Laakson tarjous on voimassa 30 päivää tarjouksen päiväyksestä, jos tarjouksessa ei muuta mainita.

### 2. Sopimuksen voimaantulo

Sopimus tulee voimaan, kun osapuolet ovat allekirjoittaneet toimeksiantosopimuksen, asiakas on hyväksynyt Etäassistentti Laakson tarjouksen tai Etäassistentti Laakso on vahvistanut asiakkaan tilauksen.

### 3. Palvelut

Etäassistentti Laakson tehtäväksi sovitut tehtävät ovat sopimuksen liitteenä olevassa Palveluerittelyssä tai muussa asiakirjassa tehtäväksi yhdessä sovitut palvelut (jäljempänä palvelut). Palvelut voivat sisältää esimerkiksi viestintää ja sähköposteja, ajanvarauksia ja kalenterinhallintaa, tilausten ja asiakastietojen käsittelyä, somejulkaisujen ajastusta, verkkosivupäivityksiä, taulukointia ja tiedonhallintaa, laskutuksen avustavia tehtäviä sekä arjen organisointia. Palveluihin ei kuulu kirjanpito, veroilmoitukset, taloushallinnon asiantuntijatehtävät, juridinen neuvonta, verkkosivujen rakentaminen, graafinen suunnittelu, sisällöntuotanto kokonaan tyhjästä tai fyysistä läsnäoloa vaativat tehtävät.

Näitä ehtoja sovelletaan myös, mikäli Etäassistentti Laakso hyväksyy asiakkaan tilauksesta tehtäväkseen muitakin kuin palveluerittelyssä mainittuja palveluja.

Etäassistentti Laakso aloittaa palvelun viipymättä sen jälkeen, kun asiakas on antanut Etäassistentti Laaksolle tarvittavat tiedot ja aineiston sekä maksanut mahdollisesti sovitun ennakkomaksun.

Etäassistentti Laakson tulee huolehtia palveluista huolellisesti ja ammattitaitoisesti Etäassistentti Laakson työ- ja raportointimenetelmien mukaan.

### 4. Perustiedot

Asiakkaan tulee huolehtia siitä, että Etäassistentti Laaksolla on asiakkaasta aina ajan tasalla olevat perustiedot (jäljempänä perustiedot). Tällaisia tietoja ovat yhteys-, henkilö-, ja yritystiedot, toimiala, kotipaikka, kansallisuus, muut kulloinkin voimassa olevan lainsäädännön edellyttämät tiedot sekä muut tarvittavat tiedot ja toimenpideohjeet. Asiakas nimeää ja valtuuttaa yhteyshenkilön antamaan Etäassistentti Laaksolle tarvittavat palveluihin liittyvät tiedot ja päätökset. Osapuolet ilmoittavat toisilleen yhteyshenkilön vaihtumisesta.

### 5. Tietojen ja toimenpideohjeiden antaminen

Palvelujen suorittamiseksi tarvittavat tiedot ja aineisto on annettava Etäassistentti Laaksolle niin hyvissä ajoin, että Etäassistentti Laakso voi tehdä tehtävänsä asianmukaisesti normaalina työaikana. Jos muuta ei ole sovittu, aineiston tulee olla Etäassistentti Laakson käytettävissä seuraavasti:

- toistuviin tehtäviin liittyvä aineisto sovittua suoritusaikataulua edeltävänä arkipäivänä tai viimeistään viisi (5) arkipäivää ennen sovittua valmistumispäivää
- muu aineisto viimeistään kymmenen (10) arkipäivää ennen määräpäivää

Asiakas myötävaikuttaa palvelujen tuottamiseen ja täyttää omat tehtävänsä huolellisesti sopimuksen ehtojen sekä viranomaisten ja Etäassistentti Laakson ohjeiden ja suositusten mukaisesti. Etäassistentti Laakson tiedusteluihin ja tarkistuspyyntöihin on vastattava viipymättä.

### **6. Luottamuksellisuus**

Osapuolen on pidettävä salassa tietoon saamansa toisen osapuolen liikesalaisuudet ja muut luottamukselliset tiedot. Niitä ei saa käyttää muutoin kuin sopimuksen täyttämiseksi. Etäassistentti Laakson tarjous, tilausvahvistus ja sopimus ehtoineen sekä niihin sisältyvät suunnitelmat ja muu aineisto ovat luottamuksellisia tietoja. Salassapitovelvollisuus jatkuu myös sopimuksen päätyttyä. Osapuolet huolehtivat siitä, että myös heidän henkilöstönsä sitoutuvat salassapitoon.

### **7. Sopimuksen voimassaolo**

Sopimus on voimassa toistaiseksi kolmenkymmenen (30) päivän irtisanomisajoin, ellei muuta ole sovittu.

Sopimuksen päättyessä palvelu saattaa olla palvelun luonteen mukaisesti kesken sopimuksen aikana kuluneelta tai kulumassa olleelta palveluiden käsittelykaudelta. Tätä on käsitelty jäljempänä 11. kohdassa.

### **8. Palveluiden keskeyttäminen ja sopimuksen purku**

Etäassistentti Laaksolla on oikeus keskeyttää palvelut, jos

- a) asiakkaan maksu Etäassistentti Laaksolle viivästyy yli seitsemän (7) päivää,
- b) asiakas ei toimita tarvittavia tietoja tai aineistoa ajallaan tai ei muutoin asianmukaisesti myötävaikuta palvelujen tuottamiseen,
- c) asiakas rikkoo sopimusta muutoin tai palvelujen tuottamiselle merkityksellisiä lakeja tai viranomaisten määräyksiä, ohjeita tai suosituksia, tai
- d) asiakas kieltäytyy noudattamasta Etäassistentti Laakson ohjeita tilanteessa, josta voi seurata rikos- tai siviilioikeudellisia seuraamuksia osapuolille. Tätä ehtoa sovelletaan, vaikka kyse olisi vain osapuolten erilaisesta tulkinnasta lain, määräyksen, suosituksen tai ohjeen sisällöstä tai merkityksestä.

Jos asiakas ei oikaise tilannetta seitsemän (7) päivän kuluessa Etäassistentti Laakson kirjallisesta huomautuksesta, Etäassistentti Laaksolla on oikeus purkaa sopimus.

Jos palvelun tuottaminen edellyttää erityisasiantuntijaa tai ulkopuolisen asiantuntijalausunnan hankkimista, Etäassistentti Laakso tiedottaa siitä asiakkaalle. Jos Etäassistentti Laakso ja asiakas eivät pääse yhteisymmärrykseen tällaisen palvelun toteuttamisesta tai asiantuntijalausunnan hankinnasta seitsemässä (7) päivässä tarpeen ilmenemisestä, Etäassistentti Laaksolla on oikeus keskeyttää palvelut ja purkaa sopimus.

Jos Etäassistentti Laaksolla on perusteltu syy epäillä, että asiakkaan toiminta täyttää sellaisen rikoksen tunnusmerkistön, jolla on merkitystä palvelujen tuottamiselle, tai jos asiakkaan toiminnassa suoraan tai välillisesti rikotaan tuomioistuimen määräämää liiketoimintakieltoa, Etäassistentti Laaksolla on oikeus välittömästi keskeyttää palvelut ja purkaa sopimus.

## **9. Asiakkaan oikeus purkaa sopimus**

Asiakkaalla on oikeus purkaa sopimus, jos Etäassistentti Laakso rikkoo sopimusta olennaisesti eikä ryhdy oikaisemaan tilannetta seitsemän (7) päivän kuluessa asiakkaan kirjallisesta huomautuksesta.

## **10. Konkurssi ja pakotteet**

Osapuoli saa purkaa sopimuksen, jos toinen osapuoli hakee velkojiltaan akordia, toisen osapuolen omaisuutta on haettu konkurssiin luovutettavaksi tai toinen osapuoli asetetaan selvitystilaan. Osapuoli saa purkaa sopimuksen myös, jos toinen osapuoli, osapuolen hallituksen jäsen tai osapuolessa määräysvaltaa suoraan tai välillisesti muutoin käyttävä henkilö on asetettu velvoittavan pakotelainsäädännön alaisen pakotteen kohteeksi.

Jos asiakas on asetettu konkurssiin, sopimuksen jatkamiseen sovelletaan konkurssilain 3 luvun 8 §:ää.

## **11. Palvelut sopimuksen päättyessä**

Jos sopimus päättyy kesken sovitun palvelukauden, Etäassistentti Laakso saattaa loppuun ne palvelut, jotka ovat olleet käynnissä ennen irtisanomis- tai purkuilmoitusta, siltä osin kuin se on mahdollista käytettävissään olevien tietojen ja aineiston perusteella. Tämä edellyttää, että asiakas toimittaa tarvittavat tiedot ja aineiston viipymättä.

Etäassistentti Laaksolla ei ole velvollisuutta suorittaa avoimia palveluita loppuun, jos Etäassistentti Laakso on purkanut sopimuksen sopimusehtoihin perustuvalla purkuperusteella.

Etäassistentti Laakso veloittaa sopimuksen päättyessä kaikki siihen mennessä tekemänsä työt ja aiheutuneet suoranaiset kustannukset käytäntönsä mukaan.

## **12. Oikeudet aineistoon, aineiston pidätysoikeus ja aineiston luovuttaminen asiakkaalle**

Etäassistentti Laakson tuottaman aineiston ja tietokantojen ja automaattioratkaisujen (esimerkiksi järjestelmäintegraatiot, raporttimääritykset, ajastusmääritykset, robotiikkatoiminnot ja vastaavat) kaikki oikeudet kuuluvat Etäassistentti Laaksolle, kun palvelut on tuotettu Etäassistentti Laakson käyttöönsä hankkimalla tai sen omalla ohjelmistolla. Tällä ehdolla ei ole vaikutusta niihin oikeuksiin, jotka asiakkaalla on Etäassistentti Laaksolle antamaansa aineistoon.

Muilla kuin Etäassistentti Laaksolla ei ole ilman Etäassistentti Laakson lupaa oikeutta hyödyntää kaupallisesti tietokantoja. Kaupallisena hyödyntämisenä ei pidetä lainsäädännöllisten velvoitteiden kuten tietosuoja-asetuksen edellyttämän auditoinnin toteuttamista.

Kun palvelu tuotetaan asiakkaan käyttöönsä hankkimalla tai sen omalla ohjelmistolla, johon se on antanut Etäassistentti Laaksolle käyttöoikeuden palvelun tuottamiseksi, kuuluvat aineiston ja tietokantojen oikeudet asiakkaalle.

Etäassistentti Laaksolla on oikeus tuottaa ja julkaista erilaisia toimialakohtaisia tai muita vastaavia tunnuslukuja, yhdistämällä eri asiakkaiden tietoja, siten että yksittäisen asiakkaan, asiakkaan henkilökunnan ja asiakkaan yhteistyökumppaneiden tietoja tai muitakaan tietosuojalainsäädännön tarkoittamia henkilötietoja ei voida tunnistaa ja liikesalaisuudet säilytetään. Etäassistentti Laaksolla on oikeus käyttää asiakkaan tietoja palveluiden tarjoamiseen asiakkaalle. Etäassistentti Laakso tuottaa ja julkaisee tietoja vain tietosuoja- ja kilpailulainsäädännön sallimissa tilanteissa.

Etäassistentti Laaksolla on oikeus pitää hallussaan olevat asiakkaan toimittaman aineiston perusteella tai muutoin asiakasta varten laatimansa aineistot, kunnes kaikki Etäassistentti Laakson asiakkaalta olevat saatavat on maksettu, ellei konkurssi- tai muusta pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu. Etäassistentti Laakso luovuttaa maksun saatuaan asiakkaan aineiston viipymättä asiakkaalle. Asiakas huolehtii kustannuksellaan aineiston noutamisesta. Jos asiakas ei nouda

aineistoa Etäassistentti Laakson ilmoittamaan määräaikaan mennessä, Etäassistentti Laakso lähettää sen kirjattuna postiennakkolähetyksenä, ellei toisin sovita. Etäassistentti Laaksolla on oikeus periä asiakkaan aineiston säilyttämisestä maksu.

Etäassistentti Laaksolla on oikeus säilyttää kopiot laatimastaan aineistosta myös sopimuksen päätyttyä, eikä se ole velvollinen poistamaan asiakkaan tietoja tietokannastaan, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu. Perustiedot Etäassistentti Laakso säilyttää vähintään viisi vuotta sopimuksen päättymisestä.

### **13. Maksut**

Etäassistentti Laakso ja asiakas sopivat kirjallisesti toimeksiannon palkkiosta ja hinnoittelusta. Palkkion lisäksi Etäassistentti Laaksolla on oikeus veloittaa tarpeelliset, tavanomaiset ja kohtuulliset suoranaiset kustannukset.

Etäassistentti Laaksolla on oikeus vaatia asiakkaalta ennakkomaksu, jos siitä on asiakkaan kanssa sovittu taikka jos se voidaan tapauksen olosuhteissa muutoin katsoa perustelluksi.

Etäassistentti Laaksolla on oikeus veloittaa tavanomaisesta palvelusta poikkeavista lisätöistä eri korvaukset Etäassistentti Laakson hinnoitteluperusteiden mukaisesti, ellei muuta ole sovittu.

Maksut eivät sisällä arvonlisäveroa. Mikäli Etäassistentti Laakso tulee arvonlisäverovelvolliseksi, ilmoitetaan siitä asiakkaalle kirjallisesti vähintään kolmekymmentä (30) päivää ennen muutoksen voimaantuloa, jolloin arvonlisävero lisätään maksuihin kulloinkin voimassa olevan lain mukaisesti.

Etäassistentti Laakso on varautunut ja panostanut palveluiden tuottamiseen sopimuksen päättymiseen saakka. Etäassistentti Laaksolla on oikeus veloittaa palkkio ja mahdolliset suoranaiset kustannukset myös irtisanomisajalta, vaikka Etäassistentti Laaksolla ei olisi teetetty palveluja irtisanomisaikana, ellei muuta ole sovittu.

Mikäli Etäassistentti Laakso on hankkinut palvelun tuottamiseksi asiakkaan käyttöön ohjelmistoja tai muita palveluja ulkopuoliselta palveluntarjoajalta ja asiakas irtisanoo sopimuksen, Etäassistentti Laaksolla on oikeus irtisanoa ulkopuolisen palveluntarjoajan kanssa tehdyt sopimukset päättymään samaan sopimuksen päättymishetkeen.

### **14. Laskuerittelyt, maksuehto, viivästysseuraamukset**

Etäassistentti Laakso veloittaa palveluistaan tehdyn sopimuksen ja hinnastonsa mukaisesti. Palvelu- ja kuluveloitukset tulee eritellä sovitun hinnoitteluperusteen mukaisesti.

Jos muuta ei ilmene Etäassistentti Laakson hinnastosta taikka ei ole muutoin sovittu toisin, maksuehto on neljätoista (14) päivää laskun päiväyksestä ja viivästyskorkoa on maksettava korkolain mukaan. Etäassistentti Laaksolla on oikeus veloittaa viivästyneen maksun perimiskulut.

### **15. Huomautukset laskuista**

Huomautukset laskuista on tehtävä kirjallisesti kymmenen (10) päivän kuluessa laskun päiväyksestä.

### **16. Maksujen muutokset**

Etäassistentti Laaksolla on oikeus muuttaa maksuja ilmoittamalla siitä 18. kohdan mukaisesti ennalta asiakkaalle ja kohdassa 19 sanotusti, ellei muuta ole sovittu.

### **17. Yleisten sopimusehtojen muutokset**

Jos nämä sopimuksessa noudatetut yleiset sopimusehdot muuttuvat, Etäassistentti Laaksolla on oikeus muuttaa sopimusehtoja korvaamalla yleiset ehdot muutetuilla yleisillä sopimusehdoilla.

## **18. Ilmoitusaika muutoksista**

Etäassistentti Laakson on ilmoitettava maksujen ja sopimusehtojen muutoksista asiakkaalle kirjallisesti viimeistään kolmekymmentä (30) päivää ennen muutoksen voimaantuloa. Tällöin asiakkaalla on oikeus neljäntoista (14) päivän kuluessa ilmoituksen päiväyksestä kirjallisesti irtisanoa sopimus päättyään muutoksen voimaantulopäivänä.

## **19. Lainmuutoksista johtuvat maksumuutokset**

Mikäli lainmuutoksen tai viranomais määräyksen vuoksi maksut tai maksujen perusteet muuttuvat, Etäassistentti Laaksolla on oikeus muuttaa maksuja vastaavasti. Muutoksista on ilmoitettava viimeistään neljätöista (14) päivää ennen muutoksen voimaantuloa.

## **20. Asiakkaan vastuu**

Asiakas on vastuussa kulloinkin voimassa olevan lainsäädännön mukaisista velvoitteistaan, kuten veroistaan, työnantajavelvoitteistaan sekä rekisterinpitäjän velvollisuuksistaan. Asiakas vastaa työnantajana lakien, työehtosopimusten ja muiden sopimusten tulkinnasta sekä niihin liittyvästä päätöksenteosta. Asiakas on vastuussa asianmukaisten viranomaisilmoitusten tekemisestä ja tarpeellisten lupien hankkimisesta. Nämä vastuut eivät siirry Etäassistentti Laaksolle.

Asiakas huolehtii siitä, että toimeksiantoihin liittyvä asianmukainen aineisto kootaan, säilytetään ja toimitetaan Etäassistentti Laaksolle. Vastuu Etäassistentti Laaksolle toimitettujen tietojen ja aineiston ajantasaisuudesta, riittävydestä, oikeellisuudesta ja täydellisyydestä on asiakkaalla. Asiakas päättää, mitä laskelmia ja raportteja tehdään ja miten niitä hyödynnetään.

## **21. Palveluntarjoajan velvollisuudet**

Etäassistentti Laakso antaa palvelut ja asiantuntemuksensa asiakkaan käytettäväksi sopimuksen ja näiden sopimusehtojen mukaisesti. Etäassistentti Laakson on ilmoitettava asiakkaalle tämän toimittamassa aineistossa havaitsemistaan virheistä. Etäassistentti Laakso ei kuitenkaan ole velvollinen tarkkailemaan tai korjaamaan asiakkaan toimittaman aineiston mahdollisia lasku- tai muita virheitä tai tarkastamaan asiakkaan antamia tietoja, ellei toisin ole sovittu.

## **22. Palveluntarjoajan vastuu virheistä**

Etäassistentti Laakso vastaa näiden yleisten sopimusehtojen mukaisin rajoituksin sopimusrikkomuksestaan, virheestä palvelussaan ja laiminlyönnistään asiakkaalle aiheutuneesta vahingosta. Etäassistentti Laakso on velvollinen korvaamaan vahingon vain sikäli ja siltä osin kuin asiakas osoittaa, että Etäassistentti Laakson asianmukaisesti ja ajallaan suorittama sopimuksen mukainen toimenpide olisi estänyt vahingon tai rajoittanut sitä.

## **23. Virheen ilmoittaminen ja korjaaminen**

Jos Etäassistentti Laakson asiakkaalle toimittamassa palvelussa ilmenee virhe, asiakkaan on viipymättä ilmoitettava siitä Etäassistentti Laaksolle. Etäassistentti Laaksolla on tällöin oikeus ja velvollisuus korjata aiheuttamansa virhe veloituksetta niin pian kuin olosuhteet sallivat. Jos asiakas laiminlyö velvollisuutensa ilmoittaa virheestä, jonka tämä on havainnut tai tämän olisi pitänyt kohtuudella havaita, asiakkaalla ei ole oikeutta esittää virheen perusteella vaatimuksia.

Mikäli Etäassistentti Laaksolla ei asiakkaan reklamoidessa ole enää pääsyä asiakkaan tietojärjestelmään, asiakkaan tulee avata omalla kustannuksellaan Etäassistentti Laaksolle pääsy tietojärjestelmään, jotta tämä voi vastata reklamaatioon. Jos Etäassistentti Laakso käyttää oikeuttaan tai täyttää velvollisuuttaan korjata aiheuttamansa virhe, Etäassistentti Laakso vastaa tietojärjestelmään pääsyn avaamisen kustannuksista.

## **24. Palveluntarjoaja vastaa vain omasta toiminnastaan**

Etäassistentti Laakso ei vastaa muista kuin edellä 22. kohdassa mainituista vahingoista. Etäassistentti Laakso ei ole korvausvelvollinen, jos vahinko on aiheutunut asiakkaan antamien tietojen tai ohjeiden taikka toimitetun aineiston puutteellisuudesta, virheellisyydestä tai viivästymisestä tai muutoin asiakkaan syytä tai mikäli vahingon on aiheuttanut asiakkaan puolesta tai lukuun toiminut muu kuin Etäassistentti Laakson henkilö. Etäassistentti Laakso ei vastaa vahingosta, joka johtuu siitä, että asiakas tai tämän lukuun toiminut muu kuin Etäassistentti Laakson henkilö ei ole noudattanut palvelulle suoraan tai välillisesti merkityksellisiä lakeja tai viranomaismääräyksiä taikka sovittuja ehtoja.

Etäassistentti Laakso ei milloinkaan vastaa liiketoiminnallisista tai liikkeenjohdollisista ratkaisuksista, vaan niistä päättää ja vastaa asiakas.

## **25. Vastuunrajoitus välittömiin vahinkoihin ja enimmäismäärään**

Etäassistentti Laakso ei vastaa välillisistä vahingoista, kuten tulon, liikevaihdon tai markkinoiden menetyksestä, tuotannon tai palvelun keskeytymisestä, saamatta jääneestä voitosta taikka muusta niihin verrattavasta vahingosta.

Etäassistentti Laakso vastaa vain huolimattomuudestaan johtuvista vahingoista. Etäassistentti Laakson vastuun enimmäismäärä per asiakkaan tilikausi on suurempi seuraavista:

- a) kaksikymmentäviisituhatta (25.000) euroa, tai
- b) Etäassistentti Laakson asiakkaalta viimeisimpien kahdentoista (12) kuukauden aikana laskuttamien palveluveloitusten (alv 0) määrä.

Edellä mainittuja Etäassistentti Laakson vastuuta rajoittavia enimmäismääriä sovelletaan, ellei muusta enimmäismäärästä ole nimenomaisesti kirjallisesti sovittu.

Vahinko katsotaan yhdeksi vahinkotapahtumaksi, vaikka siihen olisi vaikuttanut saman virheen toistuminen ja vaikka se vaikuttaisi useampaan tilikauteen. Vahingon katsotaan ilmenneen kokonaan sen tilikauden aikana, jolloin se olennaisilta osiltaan ilmeni, vaikka jokin vahingon osa ilmeni muuna tilikautena.

Vastuunrajoituksia ei sovelleta törkeällä huolimattomuudella tai tahallisesti aiheutettuihin vahinkoihin.

Sopimusrikkomus, virhe tai laiminlyönti palvelujen suorittamisessa eivät aiheuta Etäassistentti Laaksolle muuta seuraamusta kuin mitä edellä on todettu.

## **26. Vaatimusten esittämisen määräaika**

Eritelty vaatimus Etäassistentti Laaksolle tulee tehdä kirjallisesti viipymättä kohdan 23 mukaisen virheestä ilmoittamisen jälkeen, kuitenkin viimeistään neljäntoista (14) päivän kuluessa siitä, kun asiakas tuli tietoiseksi tai sen olisi kohtuullisesti pitänyt tulla tietoiseksi vaatimuksen perusteesta.

Jos asiakas ei ole esittänyt kirjallisesti yksilöityä ja perusteltua vaatimusta kahdentoista (12) kuukauden kuluessa virheen havaitsemisesta tai sen ensimmäisestä ilmoittamisesta, ei Etäassistentti Laaksolla ole korvausvelvollisuutta. Etäassistentti Laakso ei ole velvollinen maksamaan korvausta myöskään, jos vaatimus tehdään, kun on kulunut yli kolme (3) vuotta sen tilikauden päättymisestä, jonka aikana vahinko on tapahtunut kyseisen palvelun toimittamisessa.

## **27. Kolmansien osapuolten vaatimukset**

Jos kolmas osapuoli tekee osapuolelle palveluiden tai toimeksiantosopimuksen perusteella korvausvaatimuksen, siitä on ilmoitettava toiselle osapuolelle viipymättä. Jos Etäassistentti Laakso joutuu maksamaan kolmannelle osapuolelle vahingonkorvausta, asiakkaan on hyvitetävä

Etäassistentti Laaksoille tästä aiheutunut menetys sikäli kuin se ei johdu Etäassistentti Laakson virheestä tai laiminlyönnistä sopimusehtojen noudattamisessa. Etäassistentti Laakson vastuunrajoitukset soveltuvat myös kolmansien vaatimuksiin Etäassistentti Laakson ja asiakkaan välisessä suhteessa.

### **28. Henkilöstö**

Etäassistentti Laakso tuottaa palvelut pääsääntöisesti itse ilman alihankkijoita. Jos osapuolet erikseen sopivat alihankkijoiden käyttämisestä, osapuoli vastaa alihankkijansa suorituksesta kuin omastaan. Asiakkaan velvoitteet Etäassistentti Laaksoille ja ehdot Etäassistentti Laakson vastuunrajoituksista ovat voimassa myös Etäassistentti Laakson mahdollisen alihankkijan hyväksi.

### **29. Vastuuvakuutus**

Etäassistentti Laakso ylläpitää kustannuksellaan asianmukaisen vastuuvakuutuksen. Vahinkotapahtuman sattuessa asiakkaan tulee osaltaan antaa vakuutusyhtiölle tarpeelliset selvitykset ja varata tälle mahdollisuus vahingon määrän ja laadun arvioimiseen.

### **30. Ylivoimainen este; vapauttamisperusteet**

Mikäli osapuolen sopimusvelvoitteiden täyttäminen estyy, vaikeutuu tai viivästyy tämän vaikutuspiiriin ulkopuolisesta seikasta (ylivoimainen este), kuten lakosta, työsulusta tai muusta työselkkauksesta, tulipalosta, muusta onnettomuudesta tai kriisitilanteesta, ukkosvauriosta tai muusta luonnontapahtumasta taikka viestintäyhteyksien tai sähköhäiriön vuoksi, osapuoli vapautuu sopimusvelvoitteidensa täyttämisestä ja seuraamuksista niin pitkäksi aikaa kuin olosuhteet edellyttävät.

Vapauttamisperusteeksi katsotaan myös

- viranomaisen tai pankin virhe tai viivästys,
- laitteisto- ja ohjelmistovika-, tietoliikenteen tai -yhteyksien katkeaminen, keskeytys ja häiriö sekä
- käytetyn verkkopalvelun tai kolmannen osapuolen järjestelmän toimenpide tai häiriö.

### **31. Ilmoitus ylivoimaisesta esteestä**

Ylivoimaisesta esteestä ja sen päättymisestä on viipymättä ilmoitettava toiselle osapuolelle.

### **32. Ilmoitukset**

Sopimuksen irtisanominen tai purkaminen samoin kuin muut sopimuksen mukaiset huomautukset ja ilmoitukset on tehtävä todisteellisesti. Ellei toisin ole sovittu, ilmoitukset katsotaan tehdyiksi ja tulleen vastaanottajan tietoon seuraavasti:

- (i) heti, kun ilmoitus on toimitettu vastaanottajalle henkilökohtaisesti;
- (ii) kirjattuna postilähetyksenä sopimuksessa mainittuun tai osapuolen myöhemmin kirjallisesti ilmoittamaan osoitteeseen, kun lähettämisestä on kulunut seitsemän (7) arkipäivää; tai
- (iii) heti, kun sähköposti on lähetetty sopimuksessa mainittuun tai osapuolen kirjallisesti myöhemmin ilmoittamaan sähköpostiosoitteeseen.

### **33. Sähköinen viestintä**

Osapuolet vastaavat kumpikin osaltaan tietoturvallisuudesta ja huolehtivat viruksentorjunta- ja muiden suojausjärjestelmiensä kunnosta ja ajanmukaisuudesta. Osapuolet tietävät ja hyväksyvät, että tästä huolimatta sähköinen viestintä voi häiriytyä. Osapuolet saavat lähettää toisilleen sähköpostitse viestejä ja liitetiedostoja niitä salaamatta, jos muuta ei ole sovittu. Osapuoli ei vastaa

siitä, että hänelle sähköisen viestintäjärjestelmän kautta lähetetty viesti tai liiteaineisto on vastaanotettu muuttumattomana tai viivytyksettä.

### **34. Palvelun tuotantoon yhteiskäytössä käytettyjen tietojärjestelmien käyttö**

Palveluntuotannossa käytetyn sovellusohjelmiston käyttöoikeus voi olla a) asiakkaan Etäassistentti Laaksolle antama käyttöoikeus asiakkaan omaan tai sen hankkimaan ohjelmistoon tai b) Etäassistentti Laakson myös osittain asiakkaalle antama rajoitettu etäkäyttöoikeus Etäassistentti Laakson käyttöoikeudella hankkimaan tai sen omaan ohjelmistoon. Tilanteen a) ehdot on kuvattu kohdassa 34a. Tilanteen b) ehdot on kuvattu kohdassa 34b.

#### **34a. Asiakkaan ohjelmiston käyttö palveluntuotannossa**

Jos Etäassistentti Laakso tuottaa osan tai kaikki sovitut palvelut käyttäen asiakkaan hankkimaa sovellusohjelmistoa esimerkiksi tietoverkon välityksellä, noudatetaan tähän käyttöön seuraavaa, ellei muuta sovita:

##### **Palveluntarjoajan käyttöoikeus**

Asiakas myöntää/hankkii omalla kustannuksellaan Etäassistentti Laaksolle sujuvan palveluntuotannon edellyttämän maksuttoman käyttöoikeuden käyttämäänsä sovellusohjelmistoon. Etäassistentti Laakson tulee noudattaa asiakkaan ja/tai kolmannen osapuolen, kuten ohjelmiston valmistajan, antamia ohjeita ja käyttöehtoja ja käyttää käyttöoikeuttaan vain sovittuun tarkoitukseen. Etäassistentti Laaksolla ei ole oikeutta ilman asiakkaan kirjallista suostumusta luovuttaa käyttöoikeutta edelleen.

Asiakas toimittaa Etäassistentti Laaksolle tarpeelliset käyttäjätunnukset. Etäassistentti Laakson on säilytettävä saamiaan tunnuksia huolellisesti ja Etäassistentti Laakson on huolehdittava siitä, että toimitettuja tunnuksia saa käyttää vain Etäassistentti Laakson valtuuttama henkilö. Etäassistentti Laakson tulee käyttää asianmukaista virustorjuntaa, palomuuria sekä muita tarvittavia tietoturvaratkaisuja.

##### **Asiakkaan vastuu (34a)**

Sovellusohjelmisto sijaitsee asiakkaan tai käyttöoikeuden asiakkaalle luovuttaneen ohjelmistotoimittajan nimeämällä työasemalla tai palvelimella. Asiakas vastaa sovellusohjelmiston ylläpidosta sekä siitä, että sovellusohjelmistoon on mahdollista ottaa yhteys tavanomaisin teknisin menetelmin. Asiakas vastaa tietoliikenneyhteyden rakentamisen ja tietojen siirron kustannuksista pois lukien Etäassistentti Laakson oman internetyhteyden kustannukset.

Asiakas vastaa omasta ohjelmiston käytöstään ja sen avulla luomansa materiaalin sisällöstä, oikeellisuudesta ja asianmukaisuudesta. Asiakkaan näin tuottama aineisto katsotaan asiakkaan Etäassistentti Laaksolle palvelun tuottamiseksi luovuttamaksi toimeksiantoineistoksi.

##### **Häiriöt ja muutokset sovellusohjelmiston käytettävyydessä (34a)**

Etäassistentti Laakson palveluiden tuottaminen edellyttää asianmukaisen ohjelmiston käyttömahdollisuutta. Asiakas vastaa ohjelmiston käytössä ilmenneistä häiriöistä, katkoksista tai tietojen menetyksestä johtuvista ylimääräisistä Etäassistentti Laakson työkustannuksista, elleivät nämä johdu Etäassistentti Laakson toiminnasta tai Etäassistentti Laakson oman internetyhteyden katkoksista. Jos käytön tai käyttöoikeuden keskeytys, olennainen muutos tai lakkaaminen aiheuttaa muutoksia palveluntuotannon työmääriin ja kustannuksiin, Etäassistentti Laaksolla on oikeus muuttaa asiakkaalta perittäviä maksuja tätä vastaavasti.

Etäkäyttöoikeus on voimassa enintään vain niin kauan kuin asiakkaalla on käyttöoikeus sovellusohjelmistoon. Etäkäyttöoikeus lakkaa viimeistään silloin, kun toimeksiantosopimus palveluista päättyy.

### **34b. Palveluntarjoajan ohjelmiston etäkäyttö asiakkaalle**

Jos on sovittu siitä, että asiakas tuottaa osan aineistosta etäkäyttäen Etäassistentti Laakson käyttöoikeudella hankkimaan tai sen omaa sovellusohjelmistoa tietoverkon välityksellä, noudatetaan tähän etäkäyttöön seuraavaa, ellei muuta sovita:

#### **Asiakkaan käyttöoikeus (34b)**

Etäassistentti Laakso myöntää/hankkii eri maksusta asiakkaan käytettäväksi rajoitetun etäkäyttöoikeuden Etäassistentti Laakson käyttämään sovellusohjelmistoon. Asiakkaan tulee noudattaa Etäassistentti Laakson ja/tai kolmannen osapuolen, kuten ohjelmiston valmistajan, antamia ohjeita ja käyttöehtoja ja käyttää etäkäyttöoikeuttaan vain sovittuun tarkoitukseen. Asiakkaalla ei ole oikeutta ilman Etäassistentti Laakson kirjallista suostumusta luovuttaa etäkäyttöoikeutta edelleen.

Etäassistentti Laakso toimittaa asiakkaalle käyttäjäkohtaiset käyttäjätunnukset. Asiakkaan on säilytettävä saamiaan tunnuksia huolellisesti ja tunnuksia saa käyttää vain asiakkaan henkilöstöön kuuluva nimetty käyttäjä (tai käyttäjät). Asiakas vastaa aina asiakkaalle annetuilla tunnuksilla tehdyistä toimenpiteistä.

Sovellusohjelmisto sijaitsee Etäassistentti Laakson, Etäassistentti Laakson mahdollisen alihankkijan tai käyttöoikeuden Etäassistentti Laaksolle luovuttaneen ohjelmistotoimittajan palvelimella. Asiakas vastaa oman tietoliikenneyhteyden hankkimisen ja tietojen siirron kustannuksista sekä käyttämiensä ohjelmistojen ja pääte- ja tietokonelaitteiden sopivuudesta, toimivuudesta ja kunnossapidosta. Asiakkaan tulee käyttää asianmukaista virustorjuntaa, palomuuria sekä muita tarvittavia tietoturvaratkaisuja.

#### **Häiriöt ja muutokset sovellusohjelmiston käytettävyydessä (34b)**

Etäassistentti Laakso ei takaa sovellusohjelmiston virheetöntä tai jatkuvaa toimintaa, ellei erikseen ole muuta sovittu. Etäassistentti Laakso ei vastaa häiriöistä, katkoksista tai tietojen menetyksestä johtuvista vahingoista. Asiakkaan tulee ilmoittaa Etäassistentti Laaksolle häiriöistä yksilöidysti ja Etäassistentti Laakso pyrkii ratkaisemaan ongelman niin pian kuin häiriön laatu kohtuudella edellyttää ja ratkaiseminen on mahdollista.

Etäkäyttöoikeus on voimassa enintään vain niin kauan kuin Etäassistentti Laaksolla on käyttöoikeus sovellusohjelmistoon. Etäkäyttöoikeus lakkaa viimeistään silloin, kun toimeksiantosopimus palveluista päättyy. Jos etäkäytön lakkaaminen tai toimintamallin muutos aiheuttaa muutoksia palveluntuotannon työmääriin, Etäassistentti Laaksolla on oikeus muuttaa asiakkaalta veloitettavia maksuja.

### **35. Rekrytointirajoitus**

Kumpikaan osapuoli ei saa ilman toisen osapuolen suostumusta ottaa palvelukseensa toisen palveluksessa olevaa henkilöä tai ollutta henkilöä, joka on tehnyt keskeisiä palvelun tarkoittamia tehtäviä eikä sopia muustakaan järjestelystä tällaisen henkilön työpanoksen hankkimiseksi, ennen kuin on kulunut kuusi (6) kuukautta palveluista tehdyn sopimuksen päättymisestä.

Ellei muuta ole sovittu, rekrytointirajoitusta rikkoneen osapuolen on maksettava toiselle osapuolelle kyseisen henkilön kuuden (6) kuukauden bruttopalkan suuruinen korvaus.

Rekrytointirajoitus ei ole voimassa, jos työsuhde on päättynyt työnantajasta johtuvasta syystä.

### **36. Sopimuksen siirto**

Sopimuksen siirto on sallittu vain toisen osapuolen kirjallisella suostumuksella. Etäassistentti Laaksolla on kuitenkin siirtäessään liiketoimintansa, johon palvelut kuuluvat, oikeus siirtää sopimus oikeuksineen ja velvoitteineen liiketoiminnan luovutuksensaajalle, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu.

### **37. Sopimuksen muuttaminen**

Muut kuin 16.–19. ja 34a ja 34b kohdissa mainitut muutokset sopimukseen on tehtävä yhteisellä päätöksellä kirjallisesti.

### **38. Aiemmat sopimukset**

Sopimus, joka sisältää nämä sopimusehdot, syrjäyttää kaikki aikaisemmat osapuolten välillä tehdyt sopimuksen tarkoittamia palveluja koskevat sopimukset sekä suulliset ja kirjalliset ilmoitukset.

### **39. Erimielisyyksien ratkaiseminen**

Tästä sopimuksesta aiheutuvat riitaisuudet ratkaistaan ensisijaisesti osapuolten neuvotteluissa tai sovittelumenettelyssä. Mikäli osapuolet eivät ole saavuttaneet yksimielisyyttä kohtuullisen ajan kuluessa, ratkaistaan riitaisuudet lopullisesti välitysmenettelyssä keskuskauppakamarin välityssääntöjen mukaisesti. Riidan ratkaisee yksi välitystuomari. Välitysmenettelyn kieli on suomi ja paikka on Helsinki.

Etäassistentti Laaksolla on kuitenkin oikeus nostaa palvelusopimukseen perustuvasta maksamattomasta saatavasta kanne vastaajan kotipaikan käräjäoikeudessa.

### **40. Muut ehdot**

Sopimukseen sovelletaan näitä yleisiä ehtoja ja muita sopimuksessa mainittuja asiakirjoja Suomen lain mukaan. Etäassistentti Laakson esitteissä, hinnastoissa ja muussa aineistossa olevat tiedot ovat sopimuksen osa vain, jos tarjouksessa, tilausvahvistuksessa tai sopimuksessa on niin erikseen mainittu.

### **41. Soveltamisjärjestys**

Mikäli sopimusasiakirjat ovat sisällöltään ristiriitaiset, asiakirjoja sovelletaan seuraavassa etusijajärjestyksessä:

1. Toimeksiantosopimus
2. Palveluerittely- ja muut sopimuksen liitteet numerojärjestyksessä
3. Nämä yleiset sopimusehdot.

Jos sopimusasiakirjoissa on pakottavan lainsäädännön kanssa ristiriitainen ehto, se väistyy ja kyseinen lain säännös tulee sovellettavaksi.