Yleiset Palveluehdot - Korson Digituki (KDT)

Voimassa: 2026

Sopimuksessa käytetyt käsitteet:

- **Toimeksisaaja:** Gabriel Korso / Korson Digituki (KDT) (johon näissä ehdoissa viitataan myös lyhenteellä KDT). Kyseessä on brändi- ja markkinointinimi, jonka alla palvelua tarjotaan ja laskutetaan ennakkoperintärekisteriin kuuluvan laskutuspalvelun kautta.
- **Toimeksisaajan edustaja / apuri:** Gabriel Korson / Korson Digituen (KDT) käyttämä luotettava apulainen, alihankkija (kuten toinen yritys tai yrittäjä) tai muu vastaava henkilö, joka tuottaa palvelun tai muun työn toimeksisaajaa edustaen.
- **Toimeksiantaja (Asiakas):** Henkilö tai taho, joka tilaa työn tai palvelun omaan tai edustamansa yhteisön käyttöön, ja on yksin velvollinen maksamaan sen.
- **Toimeksiantajan edustaja:** Vähintään 18-vuotias luonnollinen henkilö (ihminen), joka asioi toimeksisaajan tai toimeksisaajan edustajan (apuri, alihankkija) kanssa toimeksiantajan lukuun ja tämän valtuuttamana.
- **Osapuolet:** Toimeksiantosopimuksen molemmat osapuolet yhdessä. Tämä määritelmä sitoo oikeudellisesti toimeksisaajaa (Gabriel Korso / Korson Digituki (KDT)) sekä tämän käyttämää edustajaa, apuria tai alihankkijaa, ja vastaavasti toimeksiantajaa (asiakasta) sekä tämän virallista tai valtuutettua edustajaa.
- **Etätuki:** Palvelu, joka suoritetaan puhelimitse, videopuhelun tai sähköisen etäyhteysohjelman (kuten Microsoft Teams tai WhatsApp) välityksellä ilman fyysistä käyntiä asiakkaan luona.
- **Toimeksisaajan tekninen rajoite / osaamisalueen ulkopuolinen este:** Tilanne, jossa työn suorittajalla (Gabriel Korso / Korson Digituki (KDT) tai sen apuri/alihankkija) ei ole tarvittavaa ammattitaitoa tehtävän loppuunsaattamiseksi, tai jos laitteesta ei löydetä vikaa tai sitä ei osata tai tiedetä, miten se korjataan, vaikka asiakkaan laite on toimiva. Tämä ei tarkoita kolmannen osapuolen aiheuttamia häiriöitä (kuten asiakkaan lukossa olevia pankkitunnuksia tai operaattorin verkkohäiriöitä).

Näitä yleisiä palveluehtoja sovelletaan kaikkiin Korson Digituen (KDT) tarjoamiin digitukipalveluihin, digiasiointiapuun ja etätukeen, riippumatta siitä, onko tilaajana yksityinen kuluttaja, tämän edustaja, tai yritys, yhdistys tai muu yhteisö. Ehtoja sovelletaan, ellei osapuolten välisessä toimeksiantosopimuksessa ole erikseen muuta sovittu.

1. Palvelun suorittaminen ja toimeksisaajan edustajan käyttö

1.1 Toimeksisaaja sitoutuu suorittamaan sovitun työn huolellisesti ja hyvää digituen antotapaa noudattaen. Näitä ehtoja sovelletaan myös silloin, kun työn suorittaa toimeksisaajan edustaja.

1.2 Ruuhkatilanteissa toimeksisaajalla on oikeus käyttää toimeksiannon suorittamisessa luotettavaa edustajaansa. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä edustajan käytöstä, mikä voi kuitenkin viivästyttää palvelun saamista ruuhkatilanteen vuoksi.

1.3 Toimeksisaajan edustaja voi vahvistaa muutoksia toimeksisaajan lukuun, mutta viime kädessä kokonaisvastuun kantaa toimeksisaaja.

1.4 Mikäli toimeksisaaja käyttää toimeksiannon suorittamisessa mukana tai sijaisenaan toimeksisaajan edustajaa (apuria tai alihankkijaa), päätoimeksisaaja vakuuttaa Toimeksiantosopimuksen allekirjoituksellaan – tai päätoimeksisaajan poissa ollessa edustaja omalla allekirjoituksellaan – että kyseinen henkilö on

sitoutunut kirjallisesti noudattamaan näitä yleisiä palveluehtoja, tietosuojaselostetta sekä ehdotonta salassapitovelvollisuutta. Toimeksisaaja vastaa edustajansa työstä ja toiminnasta asiakkaalle kuin omastaan.

2. Toimeksiantosopimuksen tekeminen, tiedot ja edustajan vastuu

2.1 Kaikki sopimusta ja laskutusta varten tarvittavat tiedot on annettava ja kirjattava sopimukseen aina ennen työn tai opastuksen aloittamista. Yksityisasiakas voi valita laskun toimitustavaksi joko sähköpostilaskun tai paperilaskun kirjeitse, ja yritys- tai yhteisöasiakas lisäksi verkkolaskun (OVT).

2.2 Mikäli toimeksiantajana on yritys tai yhteisö, sen on annettava virallinen Y-tunnus sekä verkkolaskuosoite. Toimeksisaajalla on oikeus kieltäytyä palvelun aloittamisesta, mikäli tarvittavia tietoja ei anneta.

2.3 Mikäli sopimuksen tekee toimeksiantajan edustaja (esim. lähiomainen), hän vakuuttaa allekirjoituksellaan, että hänellä on voimassa oleva valtuutus sitoa asiakas sopimuksen maksuehtoihin. Mikäli ilmenee, ettei edustajalla ole ollut valtuutusta, edustaja vastaa itse palvelun maksamisesta.

3. Asiakkaan vastuut ja digituen rajat

3.1 Digituki perustuu asiakkaan opastamiseen, neuvontaan ja avustamiseen. Asiakas tekee aina itse päätöksensä, hyväksyy sähköiset tapahtumat sekä syöttää henkilökohtaiset pankkitunnuksensa laitteille.

3.2 Gabriel Korso / Korson Digituki (KDT) tai sen edustaja ei koskaan pyydä, käsittele tai tallenna asiakkaan pankkitunnuksia tai maksukorttitietoja. Henkilökohtaisia salasanoja käsitellään vain silloin, kun se on teknisesti välttämätöntä ja asiakkaan nimenomaisella luvalla. Salasanoja ei koskaan tallenneta järjestelmiin.

3.3 Asiakas vastaa laitteidensa varmuuskopioinnista ennen työn aloittamista. Toimeksisaaja ei ole vastuussa kadonneista tiedostoista tai datasta, jos asiakas on laiminlyönyt varmuuskopioinnin suorittamisen.

4. Tietosuoja ja henkilötietojen käsittely

4.1 Vain toimeksisaaja voi kerätä asiakkaasta tarvittavat henkilö- ja laskutustiedot ja käsitellä niitä Korson Digituen (KDT) tietosuojan mukaisesti.

4.2 Toimeksisaajan edustaja saa käsitellä asiakastietoja vain siltä osin, kuin se on ehdottoman välttämätöntä kyseisen toimeksiannon suorittamiseksi.

5. Salassapito

5.1 Sopimuksen osapuolet sitoutuvat pitämään salassa kaiken sellaisen tiedon, joka ei ole julkista tai jonka luonne on selvästi luottamuksellinen. Osapuolet eivät saa jakaa ulkopuolisille mitään toisesta osapuolesta, tämän yksityiselämästä, laitteiden sisällöstä tai liiketoiminnasta saatuja luottamuksellisia tietoja.

5.2 Salassapitovelvollisuus jatkuu myös toimeksiannon päättymisen jälkeen.

6. Hinnat, lisätyöt ja maksuehdot

6.1 Toimeksisaaja Gabriel Korso / Korson Digituki (KDT) tuottaa palvelut kevytyrittäjänä ilman Y-tunnusta, ja laskutus tapahtuu ennakkoperintärekisteriin kuuluvan laskutuspalvelun kautta. Tämän vuoksi palveluista on mahdollista saada kotitalousvähennystä työn osuudesta Verohallinnon ohjeiden mukaisesti.

6.2 Kaikkiin hintoihin sisältyy voimassa oleva arvonlisävero. Sovitun ajan ylittävät lisätyöt tehdään vain asiakkaan suostumuksella ja veloitetaan hinnaston mukaan. Maksuehto on 14 päivää netto.

7. Peruutusehdot

7.1 Varatun ajan voi peruuttaa tai siirtää maksutta viimeistään 24 tuntia ennen sovittua tapaamista.

7.2 Alle 24 tunnin sisällä tehdyistä peruutuksista, siirroista tai kokonaan peruuttamatta jätetyistä varauksista toimeksisaajalla on oikeus veloittaa voimassa olevan palveluhinnaston mukainen peruutus- ja käyntimaksu [X3] (30 €). Mikäli suorituspaikka sijaitsee HSL-ABC-vyöhykkeen ulkopuolella ja matkaan on jo lähdetty, lisätään maksun päälle matkakulu [X2] (15 €).

7.3 Peruutuksen tai siirron voi tehdä soittamalla, tekstiviestillä tai sähköpostilla.

7.4 Mikäli asiakas ei ole paikalla sovitussa osoitteessa tai muussa sovitussa paikassa eikä häneen saada yhteyttä palvelun tai etätukipalvelun aloittamiseksi 30 minuutin kuluessa sovitusta aloitusajasta (esim. klo 10.00 sovittu aika on tavoittamattomissa klo 10.30 saakka), katsotaan varaus asiakkaan puolesta peruuttamatta jätetyksi. Tällöin toimeksisaajalla on oikeus poistua paikalta tai keskeyttää odottaminen, purkaa kyseinen ajanvaraus sekä veloittaa asiakkaalta voimassa olevan palveluhinnaston mukainen peruutus- ja käyntimaksu [X3] (30 €, sisältäen matkakulut HSL ABC -alueella [X1]) sekä ABC-alueen ulkopuolisissa kohteissa matkakulu [X2] (15 €).

7.5 Kuluttaja-asiakkaalla on kuluttajansuojalain (6 luku) mukainen oikeus peruuttaa koti- tai etämyynnissä tehty sopimus syytä ilmoittamatta 14 vuorokauden kuluessa sopimuksen tekemisestä. Peruuttamisoikeuden käyttämiseksi asiakkaan on ilmoitettava päätöksestään peruuttaa sopimus yksiselitteisellä ilmoituksella (esim. sähköpostitse osoitteeseen info@korsondigituki.fi, tekstiviestillä tai puhelimitse numeroon 044 952 3136) ennen peruuttamisajan päättymistä.

Mikäli asiakas on pyytänyt palvelun suorittamisen aloittamista ennen 14 vuorokauden peruuttamisajan päättymistä, peruuttamisoikeutta ei enää ole sen jälkeen, kun palvelu on kokonaan suoritettu. Jos asiakas peruuttaa sopimuksen sen jälkeen, kun palvelun suorittaminen on asiakkaan pyynnöstä aloitettu mutta ennen sen valmistumista, asiakkaan on maksettava kohtuullinen korvaus jo suoritetusta työstä ja matkakuluista. Äkillisissä sairastapauksissa tai ylivoimaisen esteen sattuessa peruutuksesta ja uuden ajan sopimisesta neuvotellaan aina erikseen.

8. Vastuunrajoitukset

8.1 Suoritetulla työllä on voimassa oleva vastuuvakuutus, ja mahdolliset vahingonkorvaukset ratkaistaan vakuutusehtojen mukaisesti vakuutusyhtiön toimesta.

8.2 Toimeksisaajan taloudellinen vastuu suorista vahingoista, joita vakuutus ei korvaa, rajoittuu riitatilanteissa enintään kyseisen toimeksiannon arvonlisäverolliseen kokonaishintaan.

8.3 Toimeksisaaja ei vastaa välillisistä vahingoista, laitteen aiemmista tai piilevistä vioista, ohjelmistojen tai laitevalmistajien omista virheistä tai julkisten sähköisten palveluiden (esim. Kela, pankit) teknisistä häiriöistä.

9. Etätuki

9.1 Etätuki toteutetaan aina asiakkaan suostumuksella ja tämän hyväksymää etähallintaohjelmaa tai -yhteyttä käyttäen. Kun etätukiaika on loppunut, etäyhteys katkaistaan.

9.2 Asiakas voi katkaista etäyhteyden itse milloin tahansa, mikä ei kuitenkaan estä tehdyn työn laskuttamista.

9.3 Etätuen laskutusperusteena on voimassa olevan hinnaston mukainen ensimmäinen alkava 30 minuutin jakso, jonka jälkeen lisäaika veloitetaan jokaiselta alkavalta 15 minuutin jaksolta.

10. Laitteiden noutopalvelu ja hankinnat

10.1 Mikäli asiakas pyytää toimeksisaajaa tai tämän edustajaa (apulainen/alihankkija) hankkimaan laitteen tai tarvikkeen puolestaan toimeksisaajan tai tämän edustajan omilla varoilla, sitoutuu asiakas maksamaan laitteen todellisen hankintahinnan takaisin täysimääräisenä kuittia vastaan laskun yhteydessä.

10.2 Toimeksisaaja vastaa laitteesta vain sen kuljetuksen ajan valmistajan pakkauksessa.

10.3 Mikäli asiakas peruuttaa tilauksen toimeksisaajan ollessa jo matkalla, asiakas on silti velvollinen korvaamaan laitteen täyden hinnan sekä palvelumaksun. Noutopalvelu koskee yksinomaan keveitä digi- ja IT-laitteita, jotka eivät ylitä kanto- ja kuljetuskapasiteettia.

10.4 Työn suorittaja määrittelee oman henkilökohtaisen kantokapasiteettinsa itse.

11. Kierrätyspalvelu

11.1 Toimeksisaaja tarjoaa asiakkaalle maksutonta (0 €) palvelua, jossa asiakas voi luovuttaa tarpeettomat laitteensa toimeksisaajalle kierrätystä tai uusiokäyttöä varten.

11.2 Luovuttamalla laitteen asiakas siirtää sen omistusoikeuden täysin toimeksisaajalle Gabriel Korso / Korson Digituki (KDT).

11.3 Laiteluovutuksesta laaditaan aina erillinen sopimus.

11.4 Toimeksisaaja sitoutuu huolehtimaan laitteen tietoturvallisesta käsittelystä ja tyhjennyksestä ennen uusiokäyttöä tai SER-kierrätykseen toimittamista.

12. Laitteen ottaminen erilliseen huoltoon (Vastaanottotosite)

12.1 Mikäli palvelua ei suoriteta paikan päällä, vaan laite otetaan mukaan kotihuoltoon tai otetaan vastaan toimeksisaajan tiloissa, laaditaan laitteesta aina kirjallinen Vastaanottotosite. Tositteesta käy ilmi laitteen merkki, malli, kunto vastaanottohetkellä sekä arvioitu valmistumisaika.

12.2 Toimeksisaaja vastaa laitteesta sen kuljetuksen ja huollon ajan voimassa olevan vastuuvakuutuksen mukaisesti, ja vastuu rajoittuu enintään laitteen nykyarvoon.
12.3 Asiakas on velvollinen noutamaan laitteen tai vastaanottamaan sen palautuksen sovittuna ajankohtana.

12.4 Asiakas vastaa laitteen varmuuskopioinnista ennen sen luovuttamista huoltoon.

13. Toimeksiannon muuttaminen tai peruuttaminen kesken työn

13.1 Molemmat osapuolet voivat muuttaa tai keskeyttää jo aloitetun palvelun ennen sen valmistumista ylipääsemättömän esteen, teknisen vian tai turvallisuusriskin vuoksi. Asiakas on kuitenkin velvollinen maksamaan jo siihen mennessä suoritetusta työstä hinnaston mukaisen korvauksen.

13.2 Tilanteesta laaditaan kirjallinen tai sähköinen muutos- ja keskeytysselvitys, joka vahvistetaan allekirjoituksilla.

13.3 Mikäli asiakas kieltäytyy allekirjoituksesta tai häneen ei saada yhteyttä, toimeksisaajalla on oikeus täyttää selvitys yksipuolisesti ja toimittaa se laskun mukana.

13.4 Mikäli toimeksianto koskee vianetsintää tai ongelman kartoitusta, taikka ennalta sovittu asennus- tai huoltotyö joudutaan keskeyttämään ennen sen valmistumista laitteesta, ohjelmistosta, puuttuvista tunnuksista tai ympäristöstä johtuvan esteen vuoksi eikä työtä voida saattaa loppuun, asiakkaalta

veloitetaan täyden palveluhinnan sijaan kiinteä vianetsintä- ja käyntimaksu [X3] (30 €). Maksu sisältää edestakaiset matkakulut HSL-ABC-vyöhykkeellä [X1]. ABC-vyöhykkeen ulkopuolisissa kohteissa veloitetaan lisäksi matkakulu [X2] (15 €). Mikäli sovittu asennustyö jää kesken yksinomaan toimeksisaajasta johtuvasta syystä ilman edellä mainittuja esteitä, maksua ei veloiteta. Tilanne ja lopullinen hinta vahvistetaan aina muutos- ja keskeytyslomakkeella tai kirjallisella merkinnällä toimeksiantosopimukseen.

14. Ylivoimainen este (Force Majeure)

14.1 Osapuolet vapautuvat sopimuksen mukaisten velvoitteidensa täyttämisestä siltä osin kuin se estyy tai viivästyy osapuolen vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta ylivoimaisesta esteestä johtuen.

14.2 Tällaisiksi esteiksi katsotaan muun muassa sota, luonnonkatastrofit (kuten poikkeukselliset sään ääri-ilmiöt), lakot, suuret mielenosoitukset, laajamittaiset tietoliikenneverkon tai sähkönjakelun häiriöt, viranomaismääräykset tai äkillinen vakava sairastuminen tai näihin rinnastettavat huomattavat esteet.

14.3 Esteestä on ilmoitettava toiselle osapuolelle viipymättä.

15. Toimeksiannoissa käytettävät lyhenteet ja palvelukoodit

15.1 Tilan säästämiseksi ja arkistoinnin helpottamiseksi sopimuksissa, raporteissa ja laskutuksessa voidaan käyttää virallisen hinnaston mukaisia lyhyitä palvelukoodeja (esim. T1, M1, DO1).

15.2 Palvelukoodeja ei käytetä yksinomaisena tai ensisijaisena tietona, vaan epäselvyyksien välttämiseksi toimeksisaaja pyrkii aina lisäämään koodin yhteyteen palvelun selkokielisen nimen tai lyhyen kuvauksen.

15.3 Kaikkien koodien tarkat sisällöt ja hinnat käydään aina yhdessä läpi erillisestä palveluhinnastosta, joka jätetään asiakkaalle tai joka on sopimuksen liitteenä.

16. Sopimuksen päättyminen ja erimielisyydet

16.1 Yksittäinen toimeksianto päättyy, kun sovittu palvelu on suoritettu loppuun ja asiakkaalle on annettu mahdollisuus tarkistaa työn lopputulos.

16.2 Tähän sopimukseen sovelletaan Suomen lakia.

16.3 Mahdolliset erimielisyydet pyritään ratkaisemaan ensisijaisesti neuvottelemalla. Kuluttaja-asiakkaalla on aina oikeus saattaa asia kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.