

MCARE OY:N HUOLTOPALVELUN EHDOT

päivitetty 28.06.2021

Näitä mcare Oy:n huoltopalvelun ehtoja ("**Huoltoehdot**") sovelletaan huoltopalveluun, jota mcare Oy (y-tunnus 2290861-8) ("**MCARE**") tarjoaa huoltopalveluasiakkailleen ("**Asiakas**"), jotka ovat ostaneet SLA+ Huoltosopimuksen ("**Huoltosopimus**") MCARElta tai MCAREN jälleenmyyjäkumppanilta kanssa. Näiden Huoltoehtojen lisäksi Huoltosopimukseen sovelletaan MCAREN yleisiä palveluehtoja ("**Ehdot**") jotka ovat saatavilla MCARE verkkosivuilla. Huoltosopimukseen sovelletaan näitä Huoltoehtoja sekä Ehtoja, siltä osin kuin näissä Huoltoehdoissa ei nimenomaisesti ole sovittu Ehtojen yksittäisten määräysten muuttamisesta tai poissulkemisesta. Huoltopalvelu on tarkoitettu vain yritysasiakkaille. Huoltopalvelua ei ole tarkoitettu Kuluttajansuojalaissa (38/1978) tarkoitetuille kuluttajille.

1 HUOLTOPALVELU

1.1 Huoltopalvelun ("**Huoltopalvelu**") sisältö määritellään kulloinkin saatavilla olevissa Huoltosopimustuotteissa, jotka ovat saatavilla MCAREN verkkosivuilla, sekä MCAREN jälleenmyyjillä.

1.2 Näitä Huoltoehtoja sovelletaan MCAREN tarjoamaan Huoltopalveluun. Huoltopalvelutuotteet ovat kiinteähintaisia Apple-laitteiden palvelukokonaisuuksia siten kuin näissä Huoltoehdoissa tarkemmin määritellään.

1.3 Siltä osin, kun yksittäinen huoltotoimipide ei näiden Huoltoehtojen mukaan sisälly Huoltosopimustuotteeseen veloitetaan siitä Asiakkaalta erikseen palveluhinnaston mukainen maksu.

1.4 Huoltopalvelu astuu voimaan seuraavasti:

(a) Mikäli Huoltosopimus on ostettu suoraan MCARElta kanssa, Huoltopalvelu astuu voimaan, kun Asiakas on rekisteröinyt Huoltopalvelun kohteena olevan laitteen ("**Laitte**") osoitteessa <https://mcare.fi/sla-registration/> sekä suorittanut huoltosopimuksesta veloitettavan maksun ("**Huoltomaksu**") näiden Huoltoehtojen mukaisesti.

(b) Mikäli Asiakas on ostanut Huoltosopimuksen MCAREN jälleenmyyjäkumppanilta, Huoltopalvelu astuu voimaan, kun

Asiakas on suorittanut MCAREN jälleenmyyjäkumppanille Huoltosopimuksesta veloitettavan maksun sekä toimittanut jälleenmyyjäkumppanille Laitteen rekisteröintiin tarvittavat tiedot.

2 MITÄ HUOLTOPALVELU KATTAAN?

2.1 Huoltopalvelu kattaa Applen alkuperäiseen tuotepakettiin sisältyvät Applen brändituotteet ja niiden mahdolliset lisävarusteet siten kuin Asiakas on ne yksilöinyt rekisteröityessään. Huoltosopimuksen kattamat Laitteet yksilöidään ilmoittamalla Laitteen sarjanumero tai mahdollinen IMEI-koodi rekisteröitymisvaiheessa.

2.2 Huoltopalvelu kattaa kaikki viat, jotka ilmenevät, kun Laitetta käytetään Applen käyttöohjeiden, teknisten ohjeiden ja muiden Laitteelle julkaistujen ohjeiden mukaisesti.

3 MITÄ HUOLTOPALVELU EI KATA?

- 3.1 Huoltopalvelu koskee vain Applen valmistamia uusia laitteita. Huoltopalvelu ei näin ollen kata laitteita, jotka eivät ole Applen valmistamia tai laitteita, jotka Asiakas on ostanut käytettynä.
- 3.2 Mikäli Asiakas on ostanut Laitteen EU-alueen ulkopuolelta, huoltovaihtoehdot saattavat olla rajoitettuja. Mikäli Laitteelle ei ole saatavissa Huoltopalvelua tällä perusteella, ilmoittaa MCARE mitä toisia vaihtoehtoja Huoltopalveluun on.
- 3.3 Edellä mainitun lisäksi tämä Huoltopalvelu ei koske:
- (i) kuluvia osia, kuten suojapinnoitteita, jotka on suunniteltu ajan mittaan kuluviksi;
 - (ii) kosmeettisia vaurioita, esimerkiksi naarmuja, lommoja tai porttien rikkiäisiä muoviosia, jotka eivät aiheuta ongelmia käytön kanssa;
 - (iii) vaurioita, jotka ovat aiheutuneet käytöstä muiden tuotteiden kanssa Applen ohjeiden vastaisesti;
 - (iv) vaurioita, jotka johtuvat vahingoista, väärinkäytöstä, nesteelle altistumisesta, tulipalosta, maanjäristyksestä tai muusta ulkoisesta syystä;
 - (v) vaurioita, jotka aiheutuvat Laitteen käytöstä käyttöohjeiden, teknisten ohjeiden tai Apple-laitteen muiden julkaistujen ohjeiden vastaisesti;
 - (vi) vaurioita, jotka aiheutuvat siitä, että Laitetta on huoltanut (mukaan lukien päivitykset ja laajennukset) kuka tahansa muu kuin MCARE;
 - (vii) Laitetta, jota tai jonka toimintoja on muokattu ilman MCAREn tai Applen kirjallista lupaa;
 - (viii) mitään Apple-laitetta, jonka sarjanumero on poistettu tai muokattu tunnistamattomaksi; tai

- (ix) varastettua Laitetta tai MCAREn perustellusti lainvalvontaviranomaisilta saamiensa tietojen perusteella varastetuksi oletettavaa Laitetta.

- 3.4 HUOLTOA JA PALVELUITA KOSKEVA TÄRKEÄ RAJOITUS. MCARE voi rajoittaa iPhone- ja iPad laitteiden huoltopalvelut siihen maahan, jossa Apple tai sen valtuuttama jälleenmyyjä kyseisen Laitteen alun perin myi. MCARE ilmoittaa tästä rajoituksesta Huoltopalvelua rekisteröitäessä.

4 HUOLTOPALVELUN ULKOPUOLISET HUOLLOT

- 4.1 Mikäli Asiakkaan huoltoon toimittama Laite tai siihen liittyvä vika ei kuulu Huoltopalvelun piiriin, ilmoittaa MCARE tästä Asiakkaalle viipymättä Laitteen saavuttua tai kun vika on diagnosoitu.
- 4.2 Mikäli Laite tai vika voidaan korjata, hyväksyttävä MCARE korjauskustannukset Asiakkaalla ennen huoltotoimenpiteisiin ryhtymistä.
- 4.3 Huoltopalvelun ulkopuolisten laitteiden ja vikojen osalta MCARE on oikeutettu veloittamaan Asiakkaalta tarkastusmaksun, ja/tai Asiakkaan hyväksymät korjauskulut sekä mahdolliset kuljetuskustannukset voimassa olevan palveluhinnaston mukaisesti. Laskutettavat palvelut on hyväksyttävä Asiakkaalla ennen toimenpiteiden suorittamista.

5 ASIAKKAAN VELVOLLISUUDET

- 5.1 Asiakas vastaa siitä, että se antaa MCARElle riittävät, olennaiset ja oikeat tiedot Huoltopalvelun suorittamista varten. Asiakas vastaa MCARElle antamistaan tiedoista ja ohjeista.
- 5.2 Ennen Laitteen toimittamista Huoltopalveluun Asiakas on velvollinen ottamaan kaikesta Laitteen tallennusvälineelle tallennetusta sisällöstä itselleen varmuuskopion, poistamaan kaikki henkilökohtaiset tiedot ja poistamaan kaikki salasanat käytöstä. Laitteen tallennusvälineen sisältö voidaan poistaa tai korvata ja/tai tallennusväline saatetaan alustaa uudelleen huollon yhteydessä.

6 LAITTEEN TOIMITTAMINEN HUOLTOON

- 6.1 Asiakas voi toimittaa Laitteen MCAREN toimipisteeseen henkilökohtaisesti tai postin/ lähetin välityksellä tai tilata noudon toimipisteestään MCAREN ekstra-netin kautta (oma.mcare.fi).
- 6.2 MCARE ei lunasta postiennakkolähetyksiä tai matkahuollon lähetyksiä. Postienakkolähetykset palautuvat lähettäjälle ja matkahuollon logistiikkaa käytettäessä Asiakkaan tulee vastata kustannuksista itse MCAREN toimipisteeseen saakka.
- 6.3 Huoltopalvelun ulkopuolisista huolloista MCARE on oikeutettu veloittamaan mahdolliset kuljetuskustannukset voimassa olevan palveluhinnaston mukaisesti.
- 6.4 Huolletut Laitteet palautetaan Asiakkaalle joko Asiakkaan ilmoittamaan kotimaiseen palautusosoitteeseen tai MCAREN toimipisteeseen, Asiakkaan toivomuksen mukaisesti.
- 6.5 Mikäli Asiakas ei vastaanota kohtuullisessa ajassa huollosta palautuvaa Laitetta ja kuljetusyritys palauttaa Laitteen MCARElle, siirtyy Laite MCAREN omaisuudeksi kolmen (3) kuukauden kuluttua

palautuspäivästä, mikäli muuta ei ole sovittu. Uusintalähetyksistä MCARE on oikeutettu perimään kuljetuskustannukset voimassa olevan palveluhinnaston mukaisesti.

- 6.6 Asiakas vastaa itse Laitteen asianmukaisesta pakkaamisesta. MCARE ei korvaa mahdollisia kuljetuksen aikana aiheutuneita vaurioita, jotka johtuvat Laitteen puutteellisesta pakkaamisesta tai suojaamisesta.

7 PALVELUN SUORITTAMINEN

- 7.1 Huoltopalvelun piirissä olevat Laitteet pyritään ottamaan työn alle yhden (1) arkipäivän kuluessa niiden saapumisesta MCAREN toimipisteeseen. Mikäli huoltoimenpidettä ei saada valmiiksi kolmen (3) arkipäivän kuluessa huollon aloittamisesta, on Asiakkaalla oikeus saada vara-laite huollettavan Laitteen tilalle. Vara-laite on noudettava MCAREN toimipisteestä ja palautettava samaan toimipisteeseen huollon valmistuttua.
- 7.2 Varalaitteita on saatavilla rajoitetusti, eikä MCARElla ole velvollisuutta sellaista Asiakkaalle toimittaa, mikäli varalaitetta ei Asiakkaan tarvitsemalla hetkellä ole tarjolla. Mikäli Asiakkaalle ei varalaitetta ole saatavilla, ilmoittaa MCARE Asiakkaalle kun sopiva varalaite saataville tulee, mikäli Asiakkaan huollossa olevan laitteen huoltotoimenpiteitä ei siihen mennessä ole suoritettu loppuun.
- 7.3 Yllä mainitusta huolimatta, Kohdassa 7.1 mainitut määräajat eivät kuitenkaan koske Laitteita, joiden osalta Apple on julkaissut korjausohjelman. Nämä Laitteet pyritään ottamaan työn alle mahdollisimman nopeasti kuitenkin sitoutumatta mihinkään toimitusaikatauluun.

- 7.4 Huoltopalvelua suorittaessaan MCARE voi oman harkintansa mukaan: (i) korjata Laitteen laitevalmistajan alkuperäisiä varaosia käyttäen; tai (ii) korvata Laitteen laitevalmistajan toimittamalla tuotteella, joka vastaa toiminnaltaan Laitetta. Korvaavalle osalle tai tuotteelle tai korjatulle Laitteelle myönnetään alkuperäisen Huoltosopimuksen jäljellä oleva sopimus-aika.
- 7.5 Laite tai sen tilalle annettu korvaava tuote toimitetaan Asiakkaalle Huoltopalvelun jälkeen siten, että se on määritetty samalla tavalla kuin alkuperäisen oston yhteydessä tai soveltuvien päivitysten mukaisesti. MCARE voi asentaa Laitteeseen Huoltopalvelun aikana ohjelmistopäivityksiä, jotka estävät Laitteen käyttä-mästä järjestelmäohjelmiston aiempaa versiota. Järjestelmäohjelmiston päivi-tyksen johdosta Laitteeseen asennetut muiden valmistajien ohjelmistot eivät ehkä ole yhteensopivia Laitteen kanssa tai toimi siinä. Asiakas on itse vastuussa kaikkien ohjelmistojen, ohjelmien, tieto-jen ja muiden sisältöjen uudelleenasen-nuksesta. Huoltopalvelu ei kata ohjelmis-tojen, ohjelmien, tietojen ja muiden sisäl-töjen palautus- ja uudelleenasennuspal-veluita.
- 7.6 Huollettu Laite palautetaan Asiakkaalle joko Asiakkaan ilmoittamaan kotimai-seen palautusosoitteeseen tai MCAREN toimipisteeseen Asiakkaan ohjeiden mu-kaisesti. Huoltopalvelu katsotaan suorite-tuksi, kun Laite on Asiakkaan saatavissa, joko MCAREN toimipisteessä Asiakkaalle ilmoitettuna päivänä tai kahden (2) arki-päivän kuluessa siitä, kun Laite on toimi-tettu Asiakkaan ilmoittamaan kotimai-seen palautusosoitteeseen.
- 7.7 Asiakkaan on ilmoitettava huomautuk-sensa Huoltopalvelun suorittamisesta kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa Huoltopalvelun loppuun suorittamisesta. Huoltopalvelu katsotaan hyväksytyksi, mikäli Asiakas ei tee kirjallista huomau-tusta mainitun kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa.
- 7.8 MCARE antaa huoltotyölleen kolmen (3) kuukauden takuun, joka koskee tehtyä huoltotoimenpidettä. Jos Huoltopalvelun kohteena olevaa Laitetta koskeva Huolto-sopimus on erääntymässä, jatkuu Lai-tetta koskeva Huoltosopimus kuitenkin kolme (3) kuukautta Huoltopalvelun suo-rittamisesta laskien.
- 8 HINTA JA MAKSUEHDOT**
- 8.1 Huoltopalvelu on voimassa sopimuskau-den, joka on 24-60 kk ("**Sopimuskausi**"). Asiakas valitsee itselleen sopivan Sopi-muskauden ostaessaan Huoltosopimuk-sen MCARElta tai MCAREN jälleenmyyjä-kumppanilta.
- 8.2 Huoltomaksu määräytyy kulloinkin voi-massa olevan Huoltosopimushinnaston tai MCAREN jälleenmyyjäkumppanin Huoltosopimushinnaston mukaan.
- 8.3 Huoltomaksu veloitetaan etukäteen koko Sopimuskaudelta rekisteröitymisen yh-teydessä. Huoltosopimukseen kuulumat-tomista huoltotoimenpiteistä veloittaa-vat maksut laskutetaan Huoltopalvelun suorittamisen jälkeen.
- 8.4 Siltä osin, kuin Huoltopalvelu hankitaan suoraan MCARElta, Hinnat ilmoitetaan il-man arvonlisäveroa, ellei muuta ilmoi-teta. Maksuehto on neljätoista (14) päi-vää laskun päivämäärästä. Viivästyskorko määräytyy korkolain (633/1982) mukaan. Mikäli Huoltopalvelu hankitaan MCAREN jälleenmyyjäkumppanilta, määräytyvät maksuehdot jälleenmyyjäkumppanin maksuehtojen mukaan.

9 HUOLTOSOPIMUKSEN VOIMAAN TULO JA PERUUTUSOIKEUS

9.1 Huoltosopimus mukainen Huoltopalvelu astuu voimaan, kun Asiakas on rekisteröitynyt Huoltopalveluun ja maksanut Huoltomaksun MCAREN tai MCAREN jälleenyjäkumppanille antamien ohjeiden mukaisesti. Huoltosopimus jatkuu voimassa olevana koko Sopimuskauden ajan.

10 VAHINGONKORVAUS JA VASTUUNRAJOITUKSET

10.1 Huoltopalvelu ei sisällä mitään muita takuita, ehtoja tai määräyksiä kuin näissä Huoltoehdoissa mainitut.

10.2 MCARE ei takaa, väitä tai lupaa, että se voisi korjata tai korvata minkä tahansa Laitteen näiden Huoltoehtojen nojalla ilman Laitteeseen tallennettuihin tietoihin liittyviä riskejä ja/tai tietojen katoamista. MCARE ei vastaa mahdollisesti huollon yhteydessä hävinneistä Laitteen tiedoista, ohjelmistoista tai sovelluksista. MCARE ei vastaa Laitteen tietosisällön, ohjelmien tai sovellusten lainmukaisuudesta.

10.3 MCARE ei vastaa väärin annettujen tietojen aiheuttamista seuraamuksista huoltoprosessissa.

10.4 MCARE ei missään tapauksessa ole vastuussa (i) mistään vahingoista, jotka aiheutuvat muusta kuin näiden Huoltoehtojen rikkomisesta; (ii) mistään menetyksistä tai vahingoista, joiden ei Huoltosopimuksen solmimisen hetkellä ole voitu kohtuullisesti katsoa olevan ennakoitavissa oleva seuraus siitä, että MCARE olisi rikkonut näitä Huoltoehtoja; tai (iii) mistään liiketoimintaan tai muuhun toimintaan liittyvistä tappioista tai menetyksistä, menetetyistä tuloista tai voitoista, tietojen menetyksistä tai mahdollisuuksien menetyksistä.

10.5 Nämä takuuehdot eivät koske (i) kuolemantapauksiin tai henkilövahinkoihin liittyviä vaateita, (ii) petoksiin tai törkeään huolimattomuuteen liittyviä vaateita, (iii) vilpillisiä vaateita tai (iv) mitään muita vastuita, joita ei voida lain mukaan poisulkea tai rajoittaa.

11 TIETOSUOJA

11.1 MCARE säilyttää ja käyttää Asiakkaiden tietoja MCAREN sisäisessä tietojärjestelmässä EU:n yleisen tietosuojasetuksen (2016/679) ("GDPR") sekä Tietosuojalain (1050/2018) mukaisesti.

11.2 Henkilötietojen käsittely perustuu MCAREN ja Asiakkaan väliseen sopimukseen ja se suoritetaan Huoltopalvelujen toimittamiseksi Asiakkaalle.

11.3 MCARE käsittelee henkilötietoja vain siinä määrin kuin Huoltopalvelun tarjoamiseksi on välttämätöntä näiden Huoltoehtojen sekä Huoltosopimuksen ehtojen mukaisesti.

11.4 Asiakkaalla on oikeus saada tietoja henkilötietojen käsittelystä Huoltopalveluja tarjottaessa esittämällä tätä koskevan kirjallisen pyynnön MCARElle.

11.5 Laitetta koskevat henkilötiedot poistetaan välittömästi niiden käsittely ei enää ole välttämätöntä Laitteen Huoltopalvelun suorittamisen jälkeen.

12 YLIVOIMAINEN ESTE

- 12.1 MCARE ei vastaa viivästyksistä ja vahingoista, jotka johtuvat tämän vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota MCAREN ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomiioon sopimuksentekohetkellä ja jonka seurauksia MCARE ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää tai voittaa. Lakko, sulku, boikotti ja muu työtaistelu-toimenpide katsotaan ylivoimaiseksi esteeksi myös silloin, kun MCARE on itse sen kohteena tai siihen osallisena.
- 12.2 MCAREN alihankkijaa kohdannut ylivoimainen este katsotaan myös vapauttamisperusteeksi, mikäli alihankintaa ei voida ilman kohtuuttomia kustannuksia tai oleellista ajanhukkaa hankkia muualta.
- 12.3 MCAREN on viipymättä ilmoitettava ylivoimaisesta esteestä kirjallisesti Asiakkaalle, samoin kuin esteen lakkaamisesta.

13 HUOLTOEHTOJEN VOIMASSAOLO

- 13.1 MCARElla on oikeus muuttaa näitä Huoltoehtoja aika-ajoin julkaisemalla päivitettyt ohjeet verkkosivuillansa. Rekisteröityessään Huoltosopimukseen Asiakas sitoutuu rekisteröitymishetkellä voimassaolleisiin Huoltoehtoihin. Mikäli MCARE haluaa tehdä muutoksia Huoltoehtoihin tai Ehtoihin Huoltosopimuksen ollessa voimassa, pitää MCAREN saada tähän Asiakkaan nimenomainen suostumus. Muussa tapauksessa Asiakkaan rekisteröimishetkellä voimassa olleet Huoltoehdot ja Ehdot jäävät voimaan.

14 SOVELLETTAVA LAKI JA ERIMIELISYYKSIEN RATKAISEMINEN

- 14.1 Näihin Huoltoehtoihin ja Huoltosopimukseen sovelletaan Suomen lakia.
- 14.2 Näitä Huoltoehtoja ja Huoltosopimusta koskevat mahdolliset erimielisyydet

ratkaistaan ensisijaisesti Sopijapuolten keskinäisin neuvotteluin. Mikäli neuvotteluin ei päästä Sopijapuolia tyydyttävään ratkaisuun kolmenkymmenen (30) vuorokauden kuluessa sopijapuolen toiselle sopijapuolelle antamasta kirjallisesta ilmoituksesta neuvottelujen aloittamisesta, ratkaistaan asia välimiesmenettelyssä yhden välimiehen toimesta Keskuskauppakamarin välityslautakunnan sääntöjen mukaisesti. sopijapuolet valitsevat välimiehen ja ellei yksimielisyyteen päästä, välimiehen nimittää Keskuskauppakamarin välityslautakunta. Välimiesmenettelyn paikka on Helsinki ja menettelyn kieli suomi.

15 MUUT EHDOT

- 15.1 Asiakkaalla ei ole oikeutta siirtää näiden Huoltoehtojen mukaista Huoltosopimusta osaksikaan ilman MCAREN nimenomaista kirjallista suostumusta. MCARElla on oikeus käyttää alihankkijoita tai siirtää Sopimus osana järjestelyä, jossa MCAREA liiketoiminta tai sen osa siirretään uudelle omistajalle.
- 15.2 MCARElla on oikeus siirtää Huoltosopimukseen perustuvat saatavansa kolmannelle osapuolelle

