

## 1. Soveltamisala

Näitä yleisiä sopimusehtoja sovelletaan Esperi Care Oy:n ja sen tytäryhtiöiden (jäljempänä Esperi) tekemiin sopimuksiin turvapuhelinpalvelusta- ja laitevuokrauksesta, ellei muuta ole kirjallisesti erikseen sovittu. Esperin ja asiakkaan sopimussuhteen sisällön määräävät sopimus ja sen liitteet.

Jos sopimusasiakirjojen sisältö on keskenään ristiriitainen, etusijajärjestys on seuraava:

1. sopimus
2. hinnasto
3. erityisehdot, palvelukuvaus
4. yleiset sopimusehdot

Sopimus syntyy, kun osapuolet ovat allekirjoittaneet sopimuksen.

## 2. Määritelmiä

Asiakkaalla tarkoitetaan kuluttaja-asiakasta, joka hankkii Esperin palveluja pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten.

Palvelulla tarkoitetaan Esperin palveluvalikoimassa kulloinkin olevaa Hälytyspäivystyspalvelua ja Turva-  
auttajapalvelua mukaanlukien palvelun vastaanottamista varten tarvittava laitevuokraus (Laitte). Vuokrattava Laitte voi sisältää asennushetkellä käyttövalmiin TeliaSonera Finland Oy:n liittymäkortin (SIM).

## 3. Palvelun sisältö

Mikäli käytössä on matkapuhelinverkon välityksellä toimiva Laitte, Palvelun toimittaminen edellyttää, että Asiakas on solminut matkapuhelinoperaattorin (Operaattori) kanssa sopimuksen viestinnän mahdollistavasta gsm-liittymästä ja toimii Operaattorin kanssa solmimansa liittymäsopimuksen mukaisesti. Esperin Palvelusta veloittama hinta ei sisällä Asiakkaan Operaattorin kanssa solmimaan liittymäsopimukseen perustuvaa veloitusta. Palveluun liittyttäessä täytetään asiakastietolomake, johon kirjataan mm. asiakkaan yhteys- ja terveystiedot.

Palvelu sisältää kaikkina aikoina tarjottavan Hälytyspäivystyspalvelun Esperin hälytyskeskuksessa sekä avun lähettämisen paikalle hälytyksen sattuessa. Hälytyspäivystäjinä toimivat ensihoidon ammattilaiset tekevät tilanearvion avuntarpeesta ja kiireellisyydestä, sekä tarvittaessa lähettävät kohteeseen turva-auttajan, ambulanssin tai muun ennalta sovitun auttajan. Turva-auttajakäynnin sisältö muodostuu asiakkaan avuntarpeen sekä hälytyspäivystäjän tilanearvion mukaan. Auttamiskäynnille lähettäessä turva-auttaja tai ambulanssin henkilöstö saa hälytyspäivystäjältä tarvittavat asiakas-, tapahtuma- ja terveystiedot.

Esperi tuottaa Palveluita niistä annettujen lakien, asetusten, viranomaisten antamien määräysten sekä Esperin omien ohjeiden mukaisesti. Esperillä on oikeus tuottaa sopimuksen mukainen palvelu parhaaksi katsomallaan tavalla joko itse tai alihankkijan avulla sekä tehdä vähäisissä määrin palvelun käyttöön vaikuttavia muutoksia.

Asiakkaalla ei ole oikeutta siirtää sopimusta kolmannelle ilman Esperin antamaa kirjallista suostumusta. Mikäli suostumus siirtoon on annettu, asiakas vastaa sopimuksen mukaisista velvoitteista, kuten maksuista siihen saakka, kunnes Esperi on hyväksynyt siirron, minkä jälkeen sopimusvelvoitteista vastaa siirronsaaja. Asiakas jää siirronsaajan ohella sopimuksen siirrosta huolimatta vastuuseen ennen siirron hyväksymistä syntyneistä velvoitteista.

## 4. Esperin vastuut ja velvollisuudet

Esperi vastaa Palvelun toimittamisesta sopimuksen mukaisesti.

Esperi vastaa Laitteiden asennuksesta ja käyttöopastuksesta arkipäivisin klo 8-16 välisenä aikana.

Asennuksesta voidaan periä hinnaston mukainen käyntimaksu. Laitteen huoltokäynnit suoritetaan klo 8-16 välisenä aikana. Esperi vastaanottaa mahdollisia viikailmoituksia kaikkina vuorokauden aikoina ja päivinä Sopimuksessa ilmoitetussa puhelinnumerossa.

Esperi vastaa Laitteessa ilmenevien Asiakkaasta riippumattomien vikojen korjaamisesta tai harkintansa mukaan korvaavan Laitteen toimittamisesta.

Esperin henkilökunnalla ei ole oikeutta ilmaista mitään asiakkaan henkilöön tai yksityisyyteen liittyviä tietoja ilman asiakkaan tai hänen huoltajansa tai laillisen edustajansa suostumusta. Esperillä on kuitenkin potilaan oikeuksista ja asemasta annetun lain 4. luvun mukaisissa tilanteissa oikeus ilmaista asiakkaan terveyteen liittyviä tietoja, jotka ovat tarpeellisia asiakkaan jatkohoidon järjestämiseksi.

## 5. Asiakkaan vastuut ja velvollisuudet

Asiakkaan tulee ennen Palvelun avaamista antaa Esperille sen vaatimat palvelua varten tarvittavat tiedot, sen kohteen avaimet, jonne Turva-auttajan pääsystä on sovittu sekä tarkistaa kirjattujen tietojen oikeellisuus. Asiakkaan on ilmoitettava viipymättä Esperille tietojensa muutoksista. Asiakas vastaa siitä, että asiakkaan ilmoittamat Palvelun käyttäjät ja laskutusosoitteeksi ilmoitetut henkilöt ovat hyväksyneet heitä koskevien tietojen antamisen.

Asiakkaan on säilytettävä ja hoidettava Laitetta huolellisesti. Asiakas vastaa, jos laite tai sen osa vaurioituu Asiakkaan hallussa Asiakkaasta johtuvasta syystä. Laitteen katoamisesta tai korjauskelvottomaksi saattamisesta suoritettavan korvauksen määränä pidetään Laitteen asiakasmyyntihintaa.

Asiakkaan velvollisuutena on huolehtia Laitteen akun lataamisesta käyttöohjeen mukaisesti, toimintakyvyn tarkkailusta määräajoin tapahtuvilla koehälytyksillä sekä huolehtia vioittuneen Laitteen osalta vikailmoituksesta Sopimuksessa mainittuun numeroon.

Asiakkaalla ei ole oikeutta tehdä kytkentämuutoksia, korjauksia, lisälaiteliitoksia tai SIM-kortin vaihdoksia ilman Esperin suostumusta.

Luovuttaessaan Palvelun kolmannen käyttöön asiakkaan tulee noudattaa erityistä huolellisuutta ja valvoa palvelun käyttöä. Asiakas vastaa sopimuksen mukaisista velvoitteista ja maksujen suorittamisesta siinäkin tapauksessa, että joku muu kuin asiakas on käyttänyt palvelua

## 6. Palvelun virhe, virheilmoitus, virheiden korjaaminen ja hinnanalennus

Palvelussa on virhe, jos palvelun laatu tai toimitustapa ei kuluttajan vahingoksi vastaa sitä, mitä on sovittu tai mitä voidaan katsoa sovittun. Virheeseen ei pidetä sellaista poikkeamaa sopimuksesta, jota voidaan pitää vähäisenä poikkeaman syy ja olosuhteet huomioon ottaen, eikä myöskään Esperin näiden sopimusehtojen mukaisten oikeuksien käytöstä, laista tai viranomaisen päätöksestä tai määräyksestä aiheutuvaa tai niiden perusteella toteutettua palvelun muuttamista. Virheen arvioinnissa otetaan huomioon myös palvelun markkinoinnissa annetut tiedot, mikäli tietojen voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Palvelua ei kuitenkaan pidetä virheellisenä, jos markkinoinnissa annetut virheelliset tiedot on ajoissa selkeällä tavalla oikaistu.

Asiakas ei saa vedota Palvelun virheeseen, ellei hän ilmoita virheestä Esperille kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Edellä mainittu ei kuitenkaan estä asiakasta vetoamasta virheeseen, jos Esperin on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti.

Esperi korjaa virheen kohtuullisessa ajassa asiakkaan virheilmoituksesta omalla kustannuksellaan. Esperin saa kuitenkin kieltäytyä korjaamisesta, jos siitä aiheutuisi kohtuuttomia kustannuksia tai kohtuutonta haittaa. Asiakas saa kieltäytyä korjaamisesta, jos siitä aiheutuisi hänelle olennaista haittaa tai vaaraa siitä, että asiakkaalle aiheutuvat kustannukset jäävät korvaamatta taikka kieltäytymiselle on asiakkaan osoittama muu erityinen syy.

Jos palvelun virhettä ei ole korjattu kohtuullisessa ajassa asiakkaan virheilmoituksesta tai jos virhe ei ole korjattavissa, eikä suorituksen uusiminen tule kyseeseen, asiakkaalla on oikeus virhettä vastaavaan hinnanalennukseen.

## 7. Asiakastiedot ja niiden käyttö

Esperin asiakasrekistereiden tietoja käsitellään mm. asiakassuhteen hoitamisessa ja markkinoinnissa asiakasrekisterin kulloinkin voimassaolevassa rekisteriselosteessa kuvatulla tavalla. Asiakkaalla on oikeus kieltää Esperin käyttämästä ja luovuttamasta häntä koskevia henkilötietoja suoramainontaan, etämyyntiin ja muuhun suoramarkkinointiin sekä markkinointi- ja mielipidetutkimuksiin. Esperillä on oikeus tallentaa Esperin hälytyskeskuspuhelut ja asiakaspalvelupuhelut sekä muu viestintä mahdollisesti syntyneiden sopimusten todentamiseksi, Esperin palvelun laadun tarkkailemista ja kehittämistä varten sekä Esperin asiakaspalvelun kehittämiseksi. Mikäli asiakas on ilmoittanut palvelun käyttäjäksi tai laskutusosoitteeksi kolmannen henkilön, on tällä henkilöllä oikeus saada palveluun ja sen laskutuksen määräytymiseen liittyviä tietoja lain sallimissa rajoissa.

## 8. Vahinkojen korvaaminen

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen näissä ehdoissa määritellyn virheen aiheuttamasta vahingosta jäljempänä mainituin perustein ja rajoituksin.

Esperi on velvollinen maksamaan vahingonkorvausta vain Esperin tuottamuksesta aiheutuneista, asiakkaan osoittamista välittömistä vahingoista. Asiakkaalle virheestä aiheutunutta vahinkoa ei korvata, jos Esperin tai Esperin alihankkija osoittaa, että virhe johtuu sen vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta esteestä, jota sen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia se ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää tai voittaa. Asiakkaan on vahingon estämiseksi, sen sattuessa tai sen uhatessa ryhdyttävä kaikkiin sellaisiin toimiin vahingon torjumiseksi tai rajoittamiseksi, joita häneltä voidaan kohtuudella edellyttää. Jos asiakas laiminlyö velvollisuutensa ryhtyä kohtuullisiin toimenpiteisiin vahingon rajoittamiseksi tai estämiseksi, hän saa itse kärsiä vastaavan osan vahingosta.

Esperi ei vastaa vahingosta, joka on aiheutunut asiakkaan, palvelun käyttäjän tai kolmannen osapuolen vastuulla olevista seikoista. Vahingonkorvausta voidaan sovittaa, jos se on kohtuuton ottaen huomioon asiakkaan mahdollinen myötävaikutus, Esperin mahdollisuudet ennakoida ja estää vahingon syntyminen sekä muut olosuhteet. Esperin ei ole vastuussa palvelun aiheuttamista välillisistä vahingoista, jotka ovat vian tai puutteellisuuden epäsuoraa seurausta tai muutoin vaikeasti ennakoitavia vahinkoja.

Esperi ei ole vastuussa vahingosta, joka aiheutuu yli-voimaisesta esteestä tai muusta ennalta arvaamattomasta syystä, jota Esperi tai Esperin alihankkija ei olisi voinut kohtuudella estää. Tällaisia syitä ovat esimerkiksi sotatoimet, luonnonmullistus tai -ilmiö, tulipalo, energiajakelun keskeytys tai häiriö, tarttuva tauti, lakko ja vastaavat tapahtumat. Kohdassa 8 on sovittu tyhjentävästi Esperin vahingonkorvausvelvollisuudesta, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu.

## 9. Maksut ja laskutus

Asiakas maksaa Esperille palvelusta ja sen käytöstä hinnaston tai sopimuksen mukaiset maksut kuukausittain jälkikäteen alkaen siitä kuukaudesta, miltä palvelun tuottaminen alkaa. Mikäli palvelu alkaa kesken kalenterikuukauden, asiakasveloitus alkaa täysimääräisesti seuraavasta kalenterikuukaudesta alkaen.

Laskutuksesta aiheutuneista kustannuksista voidaan periä paperikirjeenä postitettavaa laskua kohden erillinen hinnaston mukainen laskutuslisä. Laskutuslisää ei periä e-laskuista, jonka sähköisenä laskuna voi tilata omaan verkkopankkiin. Maksuehto on 14 päivää laskun päiväyksestä. Esperi voi tehdä muutoksia tarjolla oleviin laskustapoihin ja korvata niitä uusilla. Asiakas voi tiedustella laskun kertymiseen liittyviä tietoja ottamalla yhteyttä Esperin asiakaspalveluun.

Lasku on maksettava viimeistään laskuun merkittynä eräpäivänä laskussa ilmoitetuilla tili- ja viitetiedoilla. Esperillä on oikeus periä viivästyneistä maksuista viivästyskorkoa korkolain mukaisesti ja viivästyneen laskun maksukehotuksesta hinnaston mukainen käsittelymaksu. Lisäksi Esperi on oikeutettu perimään viivästyneen laskun perimisestä aiheutuneet kohtuulliset kustannukset. Jos asiakas ei ole maksanut erääntyneitä laskuja maksukehotuksesta ja palvelun sulkemisesta huolimatta, erääntyvät myös muut palvelusta laskutettavat vielä erääntymättömät saatavat heti maksettaviksi. Asiakkaalla on oikeus pidäytyä maksamasta sellaista osaa laskusta, joka on tarpeen virheeseen tai viivästykseseen perustuvan korvausvaatimuksen vakuudeksi.

Esperillä on oikeus ennen sopimuksen syntymistä sekä sopimussuhteen aikana sovittaessa luottorajasta tai maksuajasta tarkastaa asiakkaan luottotiedot. Esperillä on oikeus ennen sopimuksen syntymistä harkintansa mukaan vaatia asiakkaalta kohtuullista ennakkomaksua tai vakuutta. Ennakkomaksun tai vakuuden vaatimisen perusteena voi olla asiakkaan asiakkaan luottotiedoista ilmenevä muunlainen ilmeinen kyvyttömyys suoriutua palvelusopimukseen perustuvista maksuista tai se, että asiakkaan luottotietoja ei voida selvittää taikka muu vastaava erityinen syy. Esperi ei maksa korkoa ennakkomaksulle tai vakuudelle. Esperi perii ennakkomaksusta tai vakuudesta erääntyneet saatavansa viivästyskorkoineen ja perimiskuluineen. Esperi palauttaa va kuuden asiakkaan vaatimuksesta heti, kun vakuuden perusteet poistuvat.

## 10. Sopimusehtojen muuttaminen

Esperillä on oikeus muuttaa sopimusehtoja ja hintoja siten, ettei muutos ole kuluttajan vahingoksi. Esperillä on oikeus muuttaa sopimusehtoja ja hintoja asiakkaan vahingoksi, jos muutos perustuu lainsäädännön muuttamiseen tai viranomaisen päätökseen tai jos palvelun tuottamisen kustannukset muuttuvat. Muutettaessa sopimusehtoja tai hintoja asiakkaan vahingoksi Esperi ilmoittaa asiakkaalle vähintään kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa, miten ja mistä ajankohdasta lukien hinnat tai muut sopimusehdot muuttuvat. Kun sopimuksen ehtoja on muutettu asiakkaan vahingoksi, asiakkaalla on oikeus irtisanoa sopimus päättymään välittömästi muutosten tullessa voimaan. Lisäksi Esperi voi tehdä ehtoihin sellaisia vähäisiä muutoksia, joilla ei ole vaikutusta sopimuksen keskeiseen sisältöön. Tällaisia muutoksia voivat olla esim. järjestelyt, jotka vaikuttavat palveluiden tekniikkaan ja/tai käyttöön.

## 11. Sopimuksen päätyminen

Palvelua koskeva sopimus on voimassa toistaiseksi. Molemminpuolinen sopimuksen irtisanomisaika on yksi (1) kuukausi. Irtisanominen on tehtävä todistettavalla tavalla joko kirjallisesti tai suullisesti Esperin Asiakaspalveluun.

Esperillä on oikeus purkaa sopimus, jos asiakas on olennaisesti ja huomautuksesta huolimatta laiminlyönyt tai rikkonut sopimusveloitteitaan. Asiakkaalla on oikeus purkaa sopimus Esperin virheen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. Sopimus puretaan kirjallisesti.

## 12. Muut ehdot

Asiakkaan tulee lähettää tähän sopimukseen liittyvät kirjalliset ilmoitukset Esperin sopimuksessa mainittuun tai myöhemmin ilmoitettuun osoitteeseen, telekopionumeroon tai sähköpostiosoitteeseen (Asiakaspalvelu). Esperi lähettää sopimusta koskevat ilmoitukset asiakkaan osoitteeseen. Esperin postitse lähettämien ilmoitusten katsotaan tulleen asiakkaan tietoon seitsemäntenä päivänä niiden lähettämisestä

Nämä ehdot ovat voimassa 1.1.2012 alkaen toistaiseksi. Nämä ehdot korvaavat aikaisemmin päivätyt yleiset sopimusehdot ja näitä ehtoja sovelletaan myös ennen näiden sopimusehtojen voimaantuloa tehtyihin sopimuksiin.

Asiakkaalla on oikeus saattaa tämän sopimuksen tulokinnasta aiheutuneet erimielisyydet kuluttajavalituslautakunnan tai käräjäoikeuden käsiteltäväksi.