

TULOSTUSLAITTEIDEN YLLÄPITOJA KOSKEVAT ERITYISEHDOT 08/2024

YLLÄPITOPALVELUT

Määritelmät

Asiakas - Canonin asiakas; mikäli sopimuksen rahoittamiseen käytetään rahoitusyhtiötä, Asiakkaalla tarkoitetaan rahoitusyhtiön kanssa vuokrasopimuksen tehnyttä vuokralle ottajaa

Tuotteet – laitteet, tietokoneohjelmat ja -ohjelmistot, tarvikkeet tai materiaalit, joita Canon sopimuksen mukaan toimittaa Asiakkaalle

Ohjelmistot - tietokoneohjelmat ja ohjelmistot, joita Canon sopimuksen mukaan toimittaa Asiakkaalle

Laitteet – muut Tuotteet kuin Ohjelmistot, tarvikkeet ja materiaalit

End of Life -laite – Canonin määrittelemä vanhentunut laitemalli

Kolmannen osapuolen Tuotteet - muut kuin Canon-konsemin valmistamat tai Canon-merkkiset laitteet, tietokoneohjelmat ja ohjelmistot, tarvikkeet ja materiaalit, jotka Canon sopimuksen mukaan toimittaa Asiakkaalle

Palvelut – palvelut, joita Canon tai sen alihankkija sopimuksen mukaan toimittaa Asiakkaalle, kuten huolto, ylläpito, Tuotteen sijaintipaikalla annettava tuki, avustava puhelin ja muu etätuki, konsultointi sekä koulutus ja asennuspalvelut

Asiakkaan ympäristö – Asiakkaan tietotekniikka, televiestintä tai muu vastaava infrastruktuuri (mukaan lukien liittyvät Internetiin ja Asiakkaan televiestintäpalvelujen toimittajiin), joka liittyy Tuotteisiin tai Palveluihin, joita Canon sopimuksen mukaan toimittaa Asiakkaalle

Immateriaalioikeudet - (a) tekijänoikeudet ja niiden lähioikeudet, tavaramerkki- ja toiminimioikeudet, patenttioikeudet, malli- ja hyödyllisyysmallioikeudet, integroitujen piirien suoja ja kaikki edellä mainittujen kaltaiset tavanomaisesti immateriaalioikeuksina pidettävät oikeudet, (b) sopimatonta menettelyä elinkeinotoiminnassa koskevien sääntöjen perusteella elinkeinonharjoittajalle kuuluvat oikeudet ja oikeudet nostaa syyte jäljittelystä sekä (c) kaikki liikesalaisuudet ja muut vastaavat oikeudet mukaan lukien kaikki oikeudet osaamiseen ja muihin teknisiin tietoihin

Sopimus – Canonin ja Asiakkaan välillä tehty tuotteiden ja/tai palveluiden myyntiä koskeva sopimus

Työaika - Canonin työaika maanantaista perjantaihin klo 8:00 - 16:00 pois lukien yleiset juhla- ja vapaapäivät

1.1 Palveluiden suorittaminen

Canon suorittaa Palvelun Sopimuksen ehtojen mukaisesti, tai jos Palveluita ei ole erikseen Sopimuksessa määritelty, Canonin vakiopalvelukuvauksen mukaisesti. Canon suorittaa Palvelut Canonin työmenetelmien mukaisesti ja tämän valitsemien työntekijöiden tai alihankkijoiden toimesta Työaikana. Palvelut voidaan Sopimuksen mukaan suorittaa joko Canonin tai tämän alihankkijan tiloissa tai Asiakkaan toimitiloissa Suomessa. Jos Canon ei jostain syystä ole suorittanut Palvelua sovittun mukaisesti, tulee Asiakkaan ilmoittaa siitä Canonille viipymättä kirjallisesti, mutta kuitenkin viimeistään seitsemän (7) päivän kuluessa. Tällöin Canon suorittaa Palvelun uudelleen omalla kustannuksellaan.

Canon sitoutuu noudattamaan kaikkia Asiakkaan vaatimia kohtuullisia terveys- ja turvallisuusvaatimuksia Asiakkaan tiloissa toimiessaan. Asiakas antaa Canonin henkilöstölle Asiakkaan tiloissa mahdollisesti vaadittavat erityiset turvallisuusvälineet. Jos Canon havaitsee, että Asiakkaan tiloissa työskenteleminen saattaa aiheuttaa vaaraa Palveluita suorittaville henkilöille, Canon voi lykätä Palveluiden suorittamista siihen saakka, kunnes vaaratilannetta ei enää ole.

Asiakkaan on ilmoitettava Canonille välittömästi, jos se aikoo siirtää omistamiensa Tuotteiden sijaintipaikkaa. Tällaisessa tilanteessa Canon varaa oikeuden muuttaa Palvelun hintaa.

1.2 Laitteiden ylläpito

Canon voi valintansa mukaan joko korjata Laitteen tai vaihtaa sen vastaavaan toimivaan Laitteeseen. Asiakkaan Laitteista vaihdetut osat tulevat Canonin omaisuudeksi ja Canonilla on oikeus valintansa mukaan säilyttää tai hävittää ne.

Laitteen ylläpito sisältää huollon ja korjauksen lisäksi tarvittavat

varaosat. Ellei toisin ole sovittu, Sopimus ei sisällä tarvikkeita, tulostusmateriaaleja, väriaineita ja niittejä.

Asiakkaalla ei ole lupaa luovuttaa Sopimuksen perusteella sille toimitettuja materiaaleja kolmannelle taholle tai käyttää niitä muuhun kuin Sopimuksen mukaiseen tarkoitukseen.

Mikäli Laitteessa käytetään muita kuin Canonin suosittelemia vara- ja vaihdettavia osia, tarvikkeita ja materiaaleja, Canonilla on oikeus Laitteen vahingoittuessa kieltäytyä Palveluiden suorittamisesta kokonaan tai vaihtoehtoisesti oikeus kieltäytyä suorittamasta Palveluita ilman erillistä korvausta.

1.3 Ohjelmistoihin liittyvät ehdot

Asiakkaan salliessa Canonille pääsyn Asiakkaan tietoverkkoon etäyhteyden kautta Palveluiden suorittamiseksi tai vian diagnosointimiseksi, Asiakas on tietoinen ja hyväksyy sen, että edellä mainittu etäyhteyden käyttö voi edellyttää tietyissä tilanteissa Asiakkaan tietoverkon sulkemista osittain tai kokonaan. Canon pyrkii parhaan kykynsä mukaan ilmoittamaan tällaisesta toimenpiteestä etukäteen, ja Asiakas huolehtii tietojensa täydellisestä varmuuskopioinnista ennen etäyhteyden muodostamista.

1.4 Asennuksen yleiset edellytykset

Asiakas huolehtii kustannuksellaan siitä, että Tuotteiden asentamista varten on käytettävissä asennettavalle Tuotteelle sopiva paikka ja kaikki tarpeelliset liitännät ja tietoliikenneyhteydet. Asiakas vastaa muutoinkin kustannuksellaan siitä, että asennus- ja käyttöympäristö on saatettu asennuksen kohteen edellyttämällä tavalla asianmukaiseksi hyvissä ajoin ennen asennusta. Canonilla on oikeus yhteisesti sovittavana ajankohtana tarkastaa asennus- ja käyttöympäristö ennen sovittua asennuspäivää. Asiakkaan on varattava Canonin käyttöön veloituksetta Canonin määrittämisen mukaan asennukseen tarvittavat riittävät työskentely- ja säilytystilat ja kaikki asennukseen tarvittavat työvälineet asennusmediat mukaan lukien. Lisäksi Asiakkaan on huolehdittava siitä, että asennuspaikalle on esteetön pääsy. Asiakkaan edustajan on oltava paikalla tai välittömästi tavoitettava asennusta suoritettaessa.

1.5 Veloitukset

Canon veloittaa Asiakkaalta Palveluista Sopimuksessa sovittun kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

Canonin suorittaessa vikojen selvittämiseen tai ylläpitoon liittyviä tehtäviä, jotka eivät kuulu Sopimuksen piiriin, Canon veloittaa Asiakkaalta palvelumaksut kulloinkin voimassa olevan hinnastonsa mukaisesti.

Veloituksiin lisätään kulloinkin voimassa oleva arvonlisävero.

1.6 Ylläpitosopimusten voimassaolo

Laitteen ylläpitosopimus lisäpalveluineen on voimassa kirjallisessa Sopimuksessa sovittun määräajan Laitteen asennuksesta; muun maininnan puuttuessa Sopimuksessa Laitteen ylläpitosopimuksen määräaika on kolme (3) vuotta asennuksesta. Sopimuksen voimassaolo jatkuu kolmen vuoden (3) määräaikaisuuden jälkeen aina yhden (1) vuoden kerrallaan, ellei Asiakas ole irtisanonut ylläpitosopimusta kuusi (6) kuukautta ennen kuluvan sopimuskauden päättymistä. Canonilla on oikeus irtisanoa Ylläpitosopimus kolmen vuoden (3) määräaikaisuuden päätyttyä, myös kesken sopimuskauden, jos Canon on tehnyt päätöksen laitteen luokittelemisesta End of Life -laitteeksi ja asiakkaalle on tästä tiedotettu. Jos Laite on leasingvuokrattu tai suoravuokrattu, ylläpitosopimus on edellisestä poiketen voimassa leasing- tai vuokrauden loppuun saakka. Canon varaa oikeuden päättää Laitetta koskevan ylläpitosopimuksen, kun Laitteen mallikohtainen maksimisivumäärä on täyttynyt.

Ohjelmistojen ylläpitosopimuksen määräaika sovitaan erikseen sopijapuolten välisessä Sopimuksessa.

1.7 Sopimuksen ennakainen päättäminen ja sen seuraukset

Sen lisäksi mitä Canonin yleisissä ehdossa tai Canonin ja Asiakkaan välisessä Sopimuksessa on sovittu, Canonilla on erityinen oikeus purkaa Sopimus päättymään välittömästi jos:

a) maksu johon ylläpitoveloitus sisältyy, viivästyy yli kolmekymmentä (30) päivää, b) Asiakas käyttää Tuotteessaan osia tai elementtejä, jotka aiheuttavat haittaa tai vahingoittavat Sopimuksen kohdetta tai Asiakas käyttää Tuotetta olennaisesti Sopimuksen vastaisesti, tai c) ylläpitopalveluiden kohteena oleva Tuotteen leasing- tai vuokrasopimus päättyy kesken leasing/vuokrakauden.

Canonin purkaessa Sopimuksen edellä määrätyn syyn johdosta Canonilla on oikeus veloittaa Asiakkaalta erääntyneet ja maksamattomat palveluveloitukset sekä muut Sopimuksen päättämisestä aiheutuneet kustannukset. Samoin Canonilla on oikeus veloittaa vahingonkorvauksena Sopimuksen päättämishetkellä jäljellä olevan sopimuskauden palvelumaksut. Jos palvelulaskutus perustuu otettuihin tulostemääriin, Canon arvioi ja laskuttaa tulostemäärät jäljellä olevalta kaudelta jo kuluneen sopimuskauden keskimääräisen otetun tulostemäärän mukaan laskettuna.

Canonilla on purkamisen sijaan vaihtoehtoisesti oikeus pidättyä sovittujen Palveluiden toimittamisesta siihen saakka, kunnes Asiakas on korjannut Sopimuksen vastaisen menettelynsä.