

NordicHost Oy:n palveluiden yleiset sopimusehdot

1. Sopimusehtojen soveltaminen ja voimassaolo

Näitä sopimusehtoja sovelletaan NordicHost Oy:n (jäljempänä *Palveluntarjoaja*) toimittamiin palveluihin. Sopimuksen osapuolina ovat Palveluntarjoaja ja palvelua käyttävä tai sen tilannut taho (jäljempänä *Asiakas*). Nämä sopimusehdot on julkaistu 15.10.2024 ja ne astuvat voimaan 1.11.2024 (uusien sopimusten osalta heti). Sopimusehdot ovat voimassa toistaiseksi ja ne korvaavat aiemmat sopimusehdot. Palveluntarjoaja varaa oikeuden muuttaa näitä sopimusehtoja.

2. Sopimuksen kohde

Sopimuksella sovitaan asiakkaan tilaamasta palvelusta, jonka Palveluntarjoaja Asiakkaalle toimittaa. Palvelun käyttöön liittyviin muiden yritysten palveluihin (esimerkiksi asiakkaan internet-yhteyteen) ei sovelleta näitä ehtoja, vaan kyseisten yritysten omia ehtoja.

3. Sopimuksen syntyminen ja siirtäminen

Sopimus syntyy, kun Asiakas tilaa palvelun ja Palveluntarjoaja on vahvistanut tilauksen. Vahvistus tehdään pääsääntöisesti sähköisesti tai muutoin kirjallisesti.

Asiakas ei voi siirtää oikeuksiaan tai velvollisuuksiaan tämän sopimuksen alla ilman Palveluntarjoajan etukäteen antamaa kirjallista lupaa, jota ei kohtuuttomasti pidätetä. Tästä huolimatta asiakkaalla on oikeus siirtää tämä sopimus ilman Palveluntarjoajan suostumusta konserniyhtiölleen tai yritysjärjestelyn, fuusion tai olennaisen liiketoimintaosan kaupan yhteydessä (ei kuitenkaan Palveluntarjoajan suoralle kilpailijalle, jolloin Palveluntarjoaja voi päättää sopimuksen kirjallisella ilmoituksella Asiakkaalle).

Palveluntarjoajalla on oikeus siirtää sopimus ja/tai palvelut kolmannelle osapuolelle sekä oikeus muuttaa sopimuksen ja/tai palvelukuvauksen sisältöä ilmoittamalla tästä Asiakkaalle.

4. Luottotietojen tarkistaminen

Palveluntarjoajalla on oikeus tarkistaa asiakkaan luottotiedot ja harkintansa mukaan vaatia asiakkaalta palvelusta ennakkomaksu ennen palvelun avaamista.

5. Sopimuskauden pituus ja sopimuksen purku

- **Sopimuskausi:** Sopimuskauden pituus on sama kuin valitun laskutuskauden pituus. Sopimus jatkuu automaattisesti samanpituuisissa jaksoissa, ellei sitä irtisanota vähintään 30 päivää ennen uuden laskutuskauden alkamista.

- **Asiakkaan irtisanomisoikeus:** Asiakas voi irtisanoa sopimuksen päättymään kuluva laskutuskauden loppuun; sopimusta ei voi irtisanoa päättymään kesken laskutuskauden.
- **Poikkeus ensimmäiseen kauteen:** Nordichost Sähköposti -palvelun osalta sopimus voidaan ensimmäisen laskutuskauden jälkeen irtisanoa kahden (2) viikon irtisanomisajalla.
- **Irtisanomismenettely:** Irtisanominen on tehtävä sähköpostitse tai muulla Palveluntarjoajan ohjeistamalla tavalla.
- **Palveluntarjoajan toimitusvelvollisuuden laiminlyönti:** Asiakkaalla on oikeus purkaa sopimus välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli sovittuja palveluja ei voida Palveluntarjoajan toimesta tarjota lainkaan. Tämä oikeus ei koske satunnaisia katkoksia, jotka johtuvat esimerkiksi Palveluntarjoajan internet-yhteyden toimittajasta, huoltotoimenpiteistä, laitevioista tai force majeure -tilanteista.
- **Palveluntarjoajan irtisanomisoikeus (sopimusrikkomus):** Palveluntarjoaja voi irtisanoa palvelun välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli Asiakas olennaisesti rikkoo sopimusehtoja eikä korjaa rikkomustaan 30 päivän kuluessa Palveluntarjoajan huomautuksesta, tai mikäli palvelun tuottamista ei voida jatkaa ulkopuolisen tekijän vuoksi (esim. viranomais määräys tai force majeure). Tällöin Palveluntarjoajalla on oikeus pidättää ennakoon maksettuja maksuja tai veloittaa asiakkaalta jo tehdystä työstä ja selvityksistä aiheutuneet kustannukset hinnaston mukaisesti.
- **Palveluntarjoajan irtisanomisoikeus (maksukyvttömyys tms.):** Palveluntarjoaja voi myös irtisanoa palvelun välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli Asiakas tulee maksukyvöttömäksi, asetetaan konkurssiin tai mikäli asiakkaan lasku on yli 30 päivää maksamatta eräpäivästä lukien.

6. 30 päivän tyytyväisyystakuu / peruuttamisoikeus

- **Tyytyväisyystakuu:** Mikäli Asiakas ei ole tyytyväinen tilaamaansa palveluun, hänellä on oikeus peruuttaa tilauksensa 30 päivän kuluessa palvelun toimituksesta. (Tyytyväisyystakuu ja siihen liittyvä peruuttamisoikeus koskevat ainoastaan ensimmäistä laskutuskautta, eikä niitä sovelleta myöhempisiin laskutuskausiin.)
- **Poikkeukset:** Tyytyväisyystakuu/peruuttamisoikeus ei koske verkkotunnusten rekisteröintejä, SSL-sertifikaatteja, Google Workspace lisenssejä, Office 365 lisenssejä tai muita Asiakkaalle rekisteröitäviä tuotteita. Se ei myöskään koske asiakkaan tilauksesta tai pyynnöstä suoritettuja asennus-, muokkaus- tai muita tuntiveloitteisia palvelutehtäviä.
- **Verkkotunnuspaketit:** Jos Asiakas peruuttaa webhotelli- tai muun palvelun, jonka hintaan sisältyy verkkotunnuksen rekisteröinti, asiakkaalta veloitetaan kyseisen

verkkotunnuksen rekisteröinnistä hinnaston mukainen maksu.

7. Kuluttaja-asiakkaiden peruuttamisoikeus

- **14 päivän peruutusoikeus:** Kuluttaja-asiakkaalla on lakisääteinen oikeus peruuttaa sopimus 14 päivän kuluessa sopimuksen tekemisestä ilmoittamalla siitä yksiselitteisesti Palveluntarjoajalle. Mikäli kuluttaja peruuttaa sopimuksen, hänen oikeutensa käyttää palvelua päättyy, ja Palveluntarjoaja palauttaa asiakkaan maksamat suoritukset 14 päivän kuluessa siitä, kun Palveluntarjoaja on vastaanottanut peruuttamisilmoituksen.
- **Peruuttamisoikeuden rajoitukset:** Jos kuluttaja on sopimusta tehtäessä pyytänyt palvelun toimittamisen aloittamista ennen yllä mainitun 14 päivän peruuttamisajan päättymistä ja palvelu on suoritettu täysimääräisesti ennen peruuttamisajan päättymistä, tai jos kuluttaja on antanut suostumuksensa digitaalisen sisällön toimittamiseen sähköisesti ennen peruuttamisajan päättymistä, kuluttaja menettää peruuttamisoikeutensa.

8. Hinnastot, maksut ja laskutus

- **Laskutuskausi ja laskutus:** Asiakas maksaa palvelusta sovitun laskutuskauden mittaisissa jaksoissa. Lasku toimitetaan asiakkaan ilmoittamien laskutustietojen perusteella joko Postin palveluna, sähköpostitse tai verkkolaskuna.
- **Maksujen viivästyminen:** Palveluntarjoajalla on oikeus sulkea palvelu, mikäli maksua ei ole suoritettu 14 päivän kuluessa laskun eräpäivästä. Mikäli maksu on viivästynyt 30 päivää eräpäivästä, Palveluntarjoaja voi irtisanoa palvelun kohdan 5 mukaisesti välittömästi. Suljettu palvelu avataan uudelleen vasta, kun erääntyneet maksut on suoritettu; Palveluntarjoajalla on oikeus periä uudelleenavaamisesta hinnaston mukainen maksu.
- **Viivästyskorko ja perintäkulut:** Palveluntarjoajalla on oikeus periä viivästyneestä maksusta korkolain mukainen viivästyskorko sekä kulloinkin voimassaolevan hinnaston mukainen maksumuistutusmaksu. Asiakas on velvollinen korvaamaan myös maksujen laiminlyönnistä mahdollisesti aiheutuvat perintätoimiston palkkiot ja muut laissa määritellyt perintäkulut.
- **Liikasuoritukset:** Palveluntarjoajalla on oikeus periä asiakkaalta kohtuullinen korvaus palautettaessa asiakkaan mahdollinen liikasuoritus, kattamaan palautuksesta aiheutuneet kulut.
- **Hinnanmuutokset:** Palveluntarjoaja pidättää oikeuden muuttaa hintoja esimerkiksi tuotantokustannusten tai olosuhteiden muuttuessa. Hinnankorotuksista ilmoitetaan Asiakkaalle vähintään yksi (1) kuukausi ennen muutoksen voimaantuloa, ja uudet

hinnat astuvat voimaan asiakkaan seuraavan laskutusjakson alussa. Asiakkaalla on tällöin oikeus irtisanoa palvelu päättymään ennen uuden hinnoittelun voimaantuloa. Lainsäädännöllisistä tai verotuksellisista syistä johtuvat hinnanmuutokset voivat tulla voimaan välittömästi.

- **Tilaussiirrot:** Mikäli Asiakas pyytää siirtämään palvelutilauksen toisen asiakkaan nimiin useammin kuin kerran kalenterivuoden aikana, Palveluntarjoajalla on oikeus veloittaa ylimääräisistä siirroista aiheutuvat kulut asiakkaalta.

9. Palvelun toimittaminen

- **Toimituksen alkaminen:** Palvelun toimitus alkaa välittömästi, kun Asiakas on toimitannut kaikki palvelun toimittamiseen tarvittavat tiedot ja Palveluntarjoaja on vahvistanut tilauksen.
- **Viivästykset:** Palveluun liittyvien osa-alueiden (kuten verkkotunnuksen tai SSL-sertifikaatin rekisteröinti tai siirto) toimitus voi viivästyä Palveluntarjoajasta riippumattomista syistä, eikä Palveluntarjoaja vastaa tällaisista viivästyksistä. Palveluntarjoaja pyrkii mahdollisuuksien mukaan tiedottamaan Asiakasta viivästyksistä.
- **Toimituksen hyväksyminen:** Asiakkaan katsotaan hyväksyneen palvelun toimituksen, ellei hän reklamoi siitä sähköisesti tai muulla Palveluntarjoajan ohjeistamalla tavalla kahdeksan (8) päivän kuluessa toimituksesta.

10. Palvelun sisältö ja tuottaminen

- **Tuottamistapa ja muutokset:** Palveluntarjoaja voi tuottaa sovitun palvelun haluamallaan tavalla. Palveluntarjoaja voi muuttaa palvelun sisältöä tai teknistä toteutustapaa edellyttäen, että palvelun käytettävyys ja hyödyllisyys pysyvät olennaisilta osin samoina. Lainsäädännön tai viranomaismääräysten muuttuessa Palveluntarjoaja voi tehdä palveluun niiden edellyttämiä muutoksia. Palveluntarjoaja ilmoittaa muutoksista Asiakkaalle.
- **Verkkotunnusten rekisteröinti:** Palveluntarjoaja rekisteröi asiakkaan verkkotunnuksen kolmannen osapuolen ylläpitämän rekisteröintipalvelun kautta, toimien ainoastaan maksunvälittäjänä. Verkkotunnus rekisteröidään asiakkaan toimittamin tiedoin. Asiakas sitoutuu verkkotunnusrekisterien sopimusehtoihin ja vastaa siitä, että hänellä on oikeus käyttää valittua verkkotunnusta. Palveluntarjoaja ei vastaa verkkotunnusrekisterien toiminnasta.
- **Palvelun käyttötarkoitus:** Palvelun sisältö määräytyy palvelukuvauksen ja mahdollisten liitteiden mukaan. Asiakas saa käyttää palvelun levytilaa vain oman yrityksensä, yhteisönsä tai henkilökohtaisen materiaalsäilytykseen.

internet-käyttöä varten (jäljempänä "sivusto"). Sivutilan jälleenmyynti on kielletty, pois lukien siihen tarkoitetut jälleenmyyjä- ja VPS-palvelut.

- **Resurssien rajat:** Palvelun resurssien (esim. levytila, liikennöintimäärä) koko voi olla rajoitettu palvelukuvauksessa. Mikäli resurssien käyttö ylittää määritellyn rajan, Palveluntarjoaja varaa oikeuden estää tai rajoittaa palvelun käyttöä taikka neuvotella asiakkaan kanssa palvelun hinnan tarkistamisesta vastaamaan todellista käyttöä.
- **Liikenteen priorisointi ja häiriötilanteet:** Palveluntarjoajalla on oikeus priorisoida liikennettä tai muita resursseja sekä puuttua tarvittaessa asiakkaan palvelun käyttöön tai sen yksittäisiin prosesseihin, mikäli asiakkaan käyttö aiheuttaa häiriöitä tai haittaa Palveluntarjoajalle tai muille asiakkaille.
- **Raskas kuormitus:** Palvelun kautta tapahtuvasta poikkeuksellisen raskaasta kuormituksesta (esim. erittäin suurten tiedostojen jakelu, joka ylittää normaalin kotisivukäytön) on aina sovittava etukäteen Palveluntarjoajan kanssa.
- **Käytön valvonta:** Palveluntarjoajalla on oikeus seurata palvelun käyttöä automaattisin järjestelmin ja manuaalisin tarkistuksin. Palveluntarjoaja varaa oikeuden estää teknisin keinoin sopimuksenvastaisen toiminnan.

11. Palveluntarjoajan suorittamat ylläpitotoimet

Palveluntarjoajalla on oikeus luoda asiakkaan palveluun (esim. sivustolle tai palvelimelle) ylläpitoa varten käyttäjätunnus tai muu pääkäyttäjän oikeudet kattava pääsyoikeus. Asiakas vakuuttaa, että Palveluntarjoajalla on oikeus perustaa vastaava pääsyoikeus myös sellaiseen kolmannen osapuolen järjestelmään, jossa Palveluntarjoaja toimii asiakkaan toimeksiannosta asiakkaan edustajana. Palveluntarjoaja käyttää tällaisia pääsyoikeuksia vain asiakkaan suostumuksella tapahtuviin toimenpiteisiin, **paitsi seuraavissa tilanteissa:**

- Asiakkaalla on voimassa oleva ylläpitosopimus Palveluntarjoajan kanssa, jonka puitteissa toimenpiteitä tehdään.
- Palveluntarjoaja suorittaa palveluun teknisiä muutoksia, jotka eivät olennaisesti vaikuta palvelun sisältöön.
- Palveluntarjoajan tai asiakkaan tietoturva, haitallisen käytön estäminen, verkkohyökkäys tai viranomaisen määräys edellyttää välitöntä reagointia.
- Muu lain sallima tilanne, jossa toimenpide on tarpeen (esimerkiksi sähköisen viestinnän palveluista annetun lain mukainen tilanne).

Asiakas voi halutessaan kieltää Palveluntarjoajaa luomasta pääkäyttäjän pääsyoikeutta omaan palveluunsa.

- **Haittatilanteet ilman pääsyä:** Mikäli asiakkaan palvelussa tai sen kautta ilmenee sopimuksenvastaista käyttöä (kuten verkkohyökkäyksiä tai Palveluntarjoajan järjestelmiä haittaavaa toimintaa) eikä Palveluntarjoajalla ole pääsyoikeutta tai muuta keinoa tilanteen korjaamiseksi, Palveluntarjoaja voi sulkea palvelun viipymättä ilman ennakkovaroitusta. Suljetun palvelun uudelleen avaamisesta voidaan veloittaa hinnaston mukainen avausmaksu.
- **Kolmannen osapuolen sulkema palvelu:** Mikäli jokin kolmas osapuoli asiakkaan toimeksiannosta sulkee Asiakkaalle luodun palvelun esimerkiksi haitallisen käytön tai kolmannen osapuolen ehtojen rikkomisen vuoksi, Palveluntarjoajalla on oikeus veloittaa asiakkaalta tilanteen selvittämisestä aiheutuneet kustannukset sekä palvelun uudelleen avaamisesta hinnaston mukainen maksu.

12. Asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet

Asiakkaan on noudatettava seuraavia velvollisuuksia palvelua käyttäessään:

- **Tietojen oikeellisuus:** Asiakkaan tulee antaa palvelun tilauksen yhteydessä oikeat ja ajantasaiset tiedot itsestään. Mikäli tiedot ovat virheelliset tai puutteelliset, Palveluntarjoajalla on oikeus olla toimittamatta palvelua. Asiakkaan on ilmoitettava viipymättä Palveluntarjoajalle kaikista muutoksista Asiakastietoihinsa.
- **Käyttäjätunnusten vastuu:** Palveluntarjoajan mahdollisesti luomat tai Asiakkaalle toimittamat käyttäjätunnukset ovat henkilökohtaisia. Asiakas vastaa kaikista toimenpiteistä, jotka on tehty hänen käyttäjätunnuksillaan.
- **Sisällön laillisuus:** Asiakas vastaa kaikesta materiaalista, jonka hän tallettaa tai julkaisee palvelussa. Materiaali ei saa olla lain tai hyvien tapojen vastaista, loukata kenenkään oikeuksia (esim. tekijänoikeuksia) tai muutoin olla loukkaavaa. Palveluntarjoaja varaa oikeuden poistaa materiaalin, jonka se katsoo rikkovan näitä ehtoja tai lakia.
- **Laillinen ja asianmukainen käyttö:** Asiakkaan on huolehdittava, että hänen toimintansa verkossa noudattaa Suomen lakia ja hyviä tapoja. Palveluntarjoajan tai kolmansien osapuolten palvelimien ja palveluiden luvaton käyttö tai siihen pyrkiminen on kielletty.
- **Tietoturvan vaarantaminen:** Haavoittuvuuksien tahallinen etsintä Palveluntarjoajan järjestelmistä (esim. niin sanottu penetration testing) ilman Palveluntarjoajan kirjallista lupaa on ehdottomasti kielletty. Mikäli Asiakas syyllistyy tällaiseen toimintaan, Palveluntarjoaja voi sulkea asiakkaan palvelut välittömästi ilman ennakkovaroitusta. Lisäksi, jos toiminnasta aiheutuu Palveluntarjoajalle kohtuutonta haittaa tai ylimääräisiä kustannuksia tilanteen selvittämisessä, Palveluntarjoaja voi veloittaa syntyneet kustannukset asiakkaalta. Suljetun palvelun avaamisesta voidaan periä hinnaston mukainen maksu.

- **Haavoittuvuuksien ilmoittaminen:** Mikäli Asiakas normaalissa palvelun käytössä havaitsee Palveluntarjoajan järjestelmissä haavoittuvuuden tai siihen rinnastettavan ongelman, edellä mainittua kieltoa ei sovelleta. Asiakkaan tulee ilmoittaa havaitsemastaan haavoittuvuudesta viipymättä Palveluntarjoajalle. Jos havaittu ongelma on vakava ja Asiakas on merkittävästi avustanut sen löytämisessä tai tutkimisessa, Palveluntarjoaja voi harkintansa mukaan maksaa Asiakkaalle löytöpalkkion.
- **Roskapostin estäminen:** Asiakas ei saa käyttää palvelua lain tai hyvien tapojen vastaiseen suoramarkkinointiin sähköpostitse. Esimerkiksi ostettujen sähköpostiosoitelistorien käyttö palvelun kautta tapahtuvaan massapostitukseen on kielletty.
- **Ohjelmistojen päivittäminen:** Asiakkaan on itse huolehdittava, että hänen käyttämänsä ohjelmistot (esim. kotisivujulkaisujärjestelmät, laajennukset ym.) ovat ajan tasalla ja päivitetty asianmukaisesti erityisesti tietoturvan osalta.
- **Varmuuskopiot:** Asiakas vastaa siitä, että hänellä on ajan tasalla olevat varmuuskopiot sivustoistaan, sähköposteistaan ja muista palveluun tallentamistaan tiedoista. Palveluntarjoaja ei takaa asiakkaan tietojen säilymistä palvelimilla, joten asiakkaan tulee huolehtia omien tietojensa varmistuksista.
- **Tiedotteisiin tutustuminen:** Asiakkaan on luettava huolellisesti Palveluntarjoajan toimittamat tiedotteet, jotka koskevat palvelua tai siihen tehtäviä muutoksia, ja toimittava niiden mukaisesti. Tiedotteet voidaan julkaista Palveluntarjoajan sähköisillä alustoilla (kuten Asiakasportaalissa) tai toimittaa Asiakkaalle sähköpostitse.
- **Vahinkojen korvaaminen:** Asiakas on velvollinen korvaamaan Palveluntarjoajalle ja mahdollisille kolmansille osapuolille kaikki kulut (kuten tutkinta- ja korjauskulut), jotka aiheutuvat asiakkaan palvelun väärinkäytöstä tai näiden ehtojen rikkomisesta.
- **Palveluntarjoajan vastuuvapaus asiakkaan toimista:** Asiakas vapauttaa Palveluntarjoajan sekä Palveluntarjoajan työntekijät kaikista mahdollisista seuraamuksista, vaatimuksista tai kuluista, jotka aiheutuvat asiakkaan toiminnasta internetissä tai palvelun puitteissa.

13. Palvelun virheet, virheiden korjaus sekä vahingonkorvaus

- **Virheen määritelmä:** Palvelussa katsotaan olevan virhe, jos palvelu olennaisesti poikkeaa sovitusta palvelukuvauksesta ja poikkeama haittaa olennaisesti palvelun käyttöä.

- **Virka-ilmoitus:** Asiakkaan on ilmoitettava havaitsemastaan virheestä Palveluntarjoajalle viipymättä.
- **Virheiden korjaus:** Palveluntarjoaja valvoo palvelujensa toimintaa ja havaitut virheet pyritään korjaamaan niin pian kuin mahdollista. Mikäli palvelukuvauksessa on määritelty erityisiä korjausaikatauluja (esim. SLA), niitä noudatetaan. Virka-ajan ulkopuolella kiireellisistä korjaustoimenpiteistä sovitaan erikseen.
- **Huolto- ja korjauskatkot:** Palveluntarjoaja varaa oikeuden keskeyttää palvelun tuottamisen tilapäisesti, mikäli se on tarpeen korjaus-, huolto- tai muiden töiden vuoksi. Palveluntarjoaja pyrkii minimoimaan katkoksen keston ja tiedottaa siitä Asiakkaalle etukäteen mahdollisuuksien mukaan.
- **Asiakkaan aiheuttamat virheet:** Palveluntarjoaja varaa oikeuden olla korjaamatta virhettä, joka johtuu asiakkaan omasta toiminnasta, kuten palvelun väärinkäytöstä tai virheellisestä käytöstä.
- **Kolmansien osapuolien virheet:** Palveluntarjoaja ei vastaa ongelmista tai virheistä, jotka johtuvat kolmansien osapuolien palveluista, verkoista tai ohjelmistoista.
- **Ylivoimainen este:** Palveluntarjoaja ei vastaa virheistä tai käyttökatkoista, jotka johtuvat ylivoimaisesta esteestä (*force majeure*) tai muusta Palveluntarjoajasta riippumattomasta syystä.
- **Reklamaatioaika:** Virhetilanteissa asiakkaan on tehtävä reklamaatio Palveluntarjoajalle kahdeksan (8) päivän kuluessa havaitsemisesta sähköisesti tai muulla Palveluntarjoajan ohjeistamalla tavalla.
- **Vastuun rajoittaminen:** Palveluntarjoajan vahingonkorvausvastuu tämän sopimuksen nojalla rajoittuu enintään siihen summaan, jonka Asiakas on maksanut palvelusta sinä kalenterikuukautena, jonka aikana sopimusrikkomus tai virhe on tapahtunut.
- **Ei epäsuoria vahinkoja:** Palveluntarjoaja ei vastaa Asiakkaalle aiheutuvista välillisistä tai epäsuorista vahingoista (kuten saamatta jääneestä voitosta, liiketoiminnan keskeytymisestä tai tietojen menetyksestä), jotka johtuvat palvelun käytöstä tai virheestä.
- **Tietojen häviäminen:** Palveluntarjoaja ei ole missään tilanteessa vastuussa asiakkaan tietojen tai tiedostojen tuhoutumisesta, katoamisesta tai muuttumisesta, eikä näistä aiheutuvista vahingoista tai kustannuksista (esimerkiksi tiedostojen uudelleenluomisen kustannuksista).
- **Vastuun kokonaisuudistus:** Nämä sopimusehdot määrittelevät tyhjentävästi Palveluntarjoajan vastuun virheistä ja viivästyksistä sekä Palveluntarjoajan vastuun sopimusrikkomustilanteissa.

14. Palvelun sulkeminen

Palveluntarjoajalla on oikeus sulkea Asiakkaalle toimitettu palvelu seuraavissa tapauksissa:

- (i) kohdan 7 mukaisen peruuttamisoikeuden käyttämisen johdosta (esim. kuluttaja-Asiakas peruuttaa sopimuksen),
- (ii) jos Asiakas rikkoo sopimusehtoja eikä hän huomautuksesta huolimatta korjaa rikkomustaan viipymättä,
- (iii) jos asiakkaan ilmoittamat tiedot ovat virheelliset, tai
- (iv) jos Asiakasta ei tavoiteta hänen ilmoittamiensa yhteystietojen perusteella.

Kohtia (iii) ja (iv) ei sovelleta NordicHost Sähköposti -palveluun. Palveluntarjoajalla on oikeus periä suljetun palvelun uudelleenavaamisesta hinnaston mukainen maksu.

15. Asiakas yhteisötilaajana

Mikäli Asiakas on sähköisen viestinnän palveluista annetun lain (917/2014) tarkoittama yhteisötilaaja ja Palveluntarjoaja tarjoaa Asiakkaalle palvelua sekä käsittelee palvelua tarjotessaan yhteisötilaajan tai käyttäjän viestejä taikka niihin liittyviä tietoja, toimii Palveluntarjoaja tällöin yhteisötilaajan alihankkijana. Asiakas vastaa siitä, että asiakkaalla on kaikki tarvittavat oikeudet ja suostumukset tällaisten viestien ja tietojen (ml. välitystiedot ja henkilötiedot) käsittelyyn edellä mainitun lain vaatimalla tavalla, riippumatta siitä käsitteleeökö tietoja ja/tai viestejä Asiakas itse tai Palveluntarjoaja asiakkaan toimeksiannosta.

Asiakkaan toimiessa yhteisötilaajana Palveluntarjoaja voi asiakkaan pyynnöstä luovuttaa Asiakkaalle välitys-, henkilö- tai muita tietoja ja raportteja edellä mainitun lain ja muun tietosuojalainsäädännön sallimissa rajoissa. Tietojen luovutuksessa ja menettelyssä noudatetaan aina kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä. Asiakas sitoutuu käyttämään Palveluntarjoajalta saamia tietoja ja raportteja vain siihen tarkoitukseen ja laajuuteen, joka on yhteisötilaajalle lain nojalla sallittua.

Tätä kohtaa 15 ei sovelleta, mikäli Asiakas on kuluttaja.

16. Tietosuoja ja henkilötietojen käsittely

Toimitettavasta palvelusta riippuen Palveluntarjoaja voi käsiteltävien henkilötietojen osalta toimia joko rekisterinpitäjänä tai henkilötietojen käsittelijänä tietosuojalainsäädännön tarkoittamassa merkityksessä. Jos Palveluntarjoaja käsittelee palvelua toimittaessaan henkilötietoja käsittelijänä rekisterinpitäjänä toimivan asiakkaan lukuun (esimerkiksi tietyissä pilvi-, virtuaalipalvelin- tai webhotellipalveluissa), sovelletaan NordicHost Oy:n kulloinkin voimassa olevia tietojenkäsittelyehtoja (erillinen GDPR:n mukainen käsittelysopimus).

Edellä mainitun lisäksi Palveluntarjoaja käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjänä esimerkiksi Asiakassuhteen hoitamiseen, laskutukseen ja saatavien perintään sekä viestintään ja markkinointiin liittyviin tarkoituksiin. Lisätietoja Palveluntarjoajan rekisterinpitäjänä suorittamasta henkilötietojen käsittelystä on saatavilla Palveluntarjoajan kulloinkin voimassa olevasta tietosuojaselosteesta.

17. Kolmannen osapuolen tuotteet ja palvelut

Palveluntarjoaja voi sisällyttää palveluihinsa kolmansien osapuolien tarjouksia, palveluita tai tuotteita (jäljempänä yhdessä "Tuotteet"). Palveluntarjoaja myöntää Asiakkaalle ei-yksinomaisen käyttöoikeuden ("Lisenssi") omiin ja/tai kolmannen osapuolen Tuotteisiin, joita sopimuskauden aikana toimitetaan asiakkaan käyttöön. Sopimuksen tai Lisenssin siirtäminen ilman Palveluntarjoajan suostumusta sekä alilisenssien myöntäminen kolmansille osapuolille on kielletty. Tuotteen käyttö sopimuksen tai Lisenssin päättyttyä on kielletty, ja asiakkaan tulee sopimuksen päättyessä poistaa hallussaan mahdollisesti olevat kopiot toimitetusta Tuotteesta.

Avoimen lähdekoodin tuotteisiin sovelletaan myös kyseisen tuotteen julkaisijan kulloinkin voimassa olevia käyttöehtoja tai avoimen lähdekoodin lisenssiä. Muihin Tuotteisiin sovelletaan niiden omia lisenssiehtoja sekä tarvittaessa Palveluntarjoajan valmistaja- tai tuotekohtaisia lisäehtoja.

Lisäksi kaikkiin kolmannen osapuolen Tuotteisiin ja Lisensseihin sovelletaan seuraavia ehtoja:

- **Kolmannen osapuolen päättämä lisenssi:** Mikäli kolmas osapuoli päättää Asiakkaalle myönnetyn Lisenssin, Palveluntarjoajan velvoite toimittaa kyseinen Tuote lakkaa samalla. Palveluntarjoaja ei ole vastuussa tällaisesta aiheutuvista kuluista Asiakkaalle. Tällöin Palveluntarjoaja voi harkintansa mukaan palauttaa Asiakkaalle etukäteen maksettuja maksuja jäljellä olevan sopimuskauden osalta pro rata -periaatteella, kuitenkin enintään määrän, jonka Palveluntarjoaja mahdollisesti saa kyseiseltä kolmannelta osapuolelta hyvityksenä.
- **Palveluntarjoajan päättämä lisenssi:** Mikäli Palveluntarjoaja päättää sopimuksen ja/tai Asiakkaalle myönnetyn Lisenssin esimerkiksi sopimusrikkomuksen, sopimusvelvoitteiden laiminlyönnin, viranomaismääräyksen, käyttöehtojen rikkomisen, ylivoimaisen esteen tai muun vastaavan syyn vuoksi, Palveluntarjoajan velvoite toimittaa Asiakkaalle kyseinen Tuote lakkaa välittömästi. Palveluntarjoaja ei ole tällöin velvollinen korvaamaan Asiakkaalle aiheutuneita kuluja eikä palauttamaan käyttämättä jääneitä maksuja, ellei pakottava lainsäädäntö toisin määrää.
- **Vastuunrajoitus Tuotteista:** Palveluntarjoaja ei vastaa kolmannen osapuolen Tuotteen toiminnasta, toimituskatkoksista, soveltuvuudesta mihinkään tiettyyn tarkoitukseen, kolmannelta osapuolelta johtuvista sopimusrikkomuksista, viranomaisten määräyksistä tai muista seikoista, jotka eivät ole Palveluntarjoajan määräysvallassa. Kaikkia vastaavia Palveluntarjoajasta riippumattomia tilanteita, jotka vaikuttavat Tuotteen saatavuuteen, toimitukseen, soveltuvuuteen tai

Palveluntarjoajan velvoitteisiin, pidetään tämän vastuunrajoituksen piirissä.

- **Maksuttomat lisäpalvelut:** Jos Palveluntarjoaja Tuotteen toimituksen yhteydessä tarjoaa Asiakkaalle maksuttomia lisäpalveluja (kuten käyttöönottotukea, neuvontaa tai ongelmanratkaisua), niitä tarjotaan parhaalla mahdollisella yrityksellä (*“best effort”* -periaatteella) Asiakaspalvelun kulloistenkin resurssien puitteissa (huomioiden esim. lomat, sairastumiset ja muut poikkeustilanteet). Lisäpalveluiden puutteet, viiveet tai häiriöt eivät muodosta Palveluntarjoajan puolelta sopimusviivettä tai -rikkomusta, eivät aiheuta vahingonkorvausvelvollisuutta, eikä Asiakas voi vedota niihin sopimuksen purkamiseksi.

18. Muut ehdot

Sopimus on Palveluntarjoajan ja asiakkaan välinen. Asiakas vastaa siitä, että sen palveluksessa tai vaikutuspiirissä toimivat työntekijät, alihankkijat ja muut tahot noudattavat näitä sopimusehtoja. Asiakkaan on pidettävä luottamuksellisina kaikki sopimussuhteeseen, palveluun ja hinnoitteluun liittyvät tiedot ja huolehdittava, että myös sen työntekijät ja alihankkijat sitoutuvat vastaavaan salassapitoon.

Palveluntarjoajalla on (valitusta verkkotunnuspäätteestä ja -rekisteristä riippuen) tietyissä tilanteissa oikeus olla luovuttamatta asiakkaan käyttöön rekisteröityä verkkotunnusta ennen kuin kaikki kyseiseen verkkotunnukseen liittyvät Palveluntarjoajan saatavat on maksettu.

Sopimukseen sovelletaan Suomen lakia. Mahdolliset erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan neuvotteluteitse. Ellei sovintoon päästä, riita-asia ratkaistaan Palveluntarjoajan kotipaikan mukaisessa tuomioistuimessa (Helsingin käräjäoikeus) tai kuluttaja-asiakkaan osalta tämän oman kotipaikan käräjäoikeudessa. Kuluttaja-Asiakas voi myös saattaa riidan Kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi; ennen sitä kuluttajan tulee olla yhteydessä maistraatin kuluttajaneuvontaan.

Palveluntarjoaja varaa oikeuden muuttaa näitä sopimusehtoja. Muutoksista ilmoitetaan Asiakkaalle vähintään yksi (1) kuukausi ennen muutosten voimaantuloa. Mikäli ehtoihin tehdään muutos, joka olennaisesti lisää asiakkaan velvollisuuksia tai vähentää asiakkaan oikeuksia, on asiakkaalla oikeus irtisanoa sopimus päättymään ennen muutosten voimaantuloa. Edellä mainittu irtisanomisoikeus ei koske muutoksia, jotka johtuvat lain tai viranomaismääräysten muutoksista.

19. Jälleenmyyjät

Jos Asiakas jälleenmyy palveluita kolmansille osapuolille (toimii sopimuksessa *jälleenmyyjänä*), sovelletaan edellä esitettyjen ehtojen lisäksi seuraavia erityisehtoja:

- **Oikeustoimet Palveluntarjoajan nimissä:** Jälleenmyyjä myy palvelut omissa nimissään eikä saa esiintyä Palveluntarjoajan nimissä tai tehdä Palveluntarjoajaa sitovia sopimuksia, sitoumuksia tai velvoitteita.

- **Vastuu loppuasiakkaista:** Jälleenmyyjä vastaa siitä, että kaikki sen suoraan tai välillisesti hankkimat asiakkaat ja käyttäjät noudattavat näitä yleisiä sopimusehtoja palvelua käyttäessään.
- **Sopimusrikkomustilanne:** Mikäli jälleenmyyjä rikkoo tätä sopimusta (esim. laiminlyö maksuvelvoitteensa), Palveluntarjoajalla on oikeus siirtää jälleenmyyjän Asiakas suoraan Palveluntarjoajan omaksi asiakkaaksi ilman jälleenmyyjän suostumusta. Tällainen siirto toteutetaan kuitenkin loppuasiakkaan suostumuksella, ja siirrosta ilmoitetaan jälleenmyyjälle viipymättä.
- **Jälleenmyyjän vastuu loppuasiakkaiden palveluista:** Jälleenmyyjä vastaa itsenäisesti omien loppuasiakkaidensa asiakaspalvelusta, teknisestä tuesta sekä loppuasiakkaiden verkkosivustojen, sovellusten ja muiden jälleenmyyntipalveluun sijoitettujen palveluiden toimivuudesta ja ylläpidosta. Palveluntarjoaja ei ole velvollinen selvittämään tai korjaamaan loppuasiakkaan sivustoon liittyvää häiriötä, mikäli häiriö ei johdu Palveluntarjoajan palvelinympäristön tai verkkoyhteyden viasta.
- Jälleenmyyjän vastuulle kuuluviksi katsotaan muun muassa tilanteet, joissa sivusto tai palvelu lakkaa toimimasta levytilan, liikennöintimäärän tai muun palvelukohtaisen resurssirajan täyttymisen, sivuston tai sovelluksen ohjelmointivirheen, virheellisen asetuksen, tietokantaongelman, sisällönhallintajärjestelmän, teeman, lisäosan, muun ohjelmiston tai muun loppuasiakkaan sivustoon tai sen ylläpitoon liittyvän syyn vuoksi.
- **Palveluntarjoajan teknisen vastuun raja**us jälleenmyyjäpalvelussa: Jälleenmyyjäpalvelun osalta Palveluntarjoajan vastuu loppuasiakkaiden sivustoista rajoittuu Palveluntarjoajan vastuulla olevan palvelinympäristön ja verkkoyhteyksien toimintaan siten, että palvelinympäristö on teknisesti saavutettavissa internetistä ja kykenee vastaanottamaan verkkopyyntöjä. Palveluntarjoaja ei vastaa loppuasiakkaan verkkosivuston sovellustason toiminnasta, sisällöstä, ohjelmistosta, ohjelmakoodista, asetuksista, resurssien riittävyydestä tai ylläpidosta, ellei kyseisestä ylläpidosta ole erikseen kirjallisesti sovittu Palveluntarjoajan kanssa.
- **Loppuasiakkaiden asiakaspalvelu ja valvonta:** Jälleenmyyjä toimii ensisijaisena yhteyspisteenä omille loppuasiakkailleen. Palveluntarjoaja ei valvo jälleenmyyjän loppuasiakkaiden verkkosivustojen tai sovellusten toimivuutta eikä ole velvollinen havaitsemaan tai ilmoittamaan jälleenmyyjälle tai loppuasiakkaalle yksittäisen sivuston toimintahäiriöistä.
- Palveluntarjoaja ei lähtökohtaisesti ole suoraan yhteydessä jälleenmyyjän loppuasiakkaisiin ongelma-, tuki- tai ylläpitotilanteissa, vaan yhteydenpito tapahtuu jälleenmyyjän kautta, ellei pakottavasta lainsäädännöstä, viranomaismääräyksestä tai välittömästä tietoturvasyystä muuta johdu.
- **Palveluntarjoajan suorittama tekninen työ:** Jälleenmyyjä voi pyytää Palveluntarjoajaa selvittämään tai korjaamaan jälleenmyyjän tai tämän loppuasiakkaan sivustoon, sovellukseen tai muuhun palveluun liittyvän ongelman, joka ei kuulu Palveluntarjoajan vastuulle. Tällainen selvitys-, korjaus-, ylläpito- tai

muu tekninen työ on erikseen veloitettavaa työtä, josta Palveluntarjoajalla on oikeus veloittaa jälleenmyyjää kulloinkin voimassa olevan tuntihinnastonsa mukaisesti.

- **Sivustojen ja asiakkaiden siirtäminen jälleenmyyjäpalveluun:** Jälleenmyyjä vastaa itse omien verkkosivustojensa sekä loppuasiakkaidensa verkkosivustojen, tiedostojen, tietokantojen, sähköpostien ja muiden aineistojen siirtämisestä jälleenmyyjäpalveluunsa ja sen hallintaympäristöön, kuten cPaneliin, ellei kyseisestä toimenpiteestä ole erikseen kirjallisesti sovittu Palveluntarjoajan kanssa.
- Palveluntarjoajan asiakaspalvelu voi antaa jälleenmyyjälle yleisluonteisia neuvoja ja ohjeita siirtojen toteuttamiseen. Neuvonta ei kuitenkaan sisällä varsinaisen siirtotyön suorittamista. Mikäli jälleenmyyjä pyytää Palveluntarjoajaa suorittamaan sivuston, asiakkuuden tai muun aineiston siirron jälleenmyyjän puolesta, kyseessä on erikseen veloitettava työ, josta veloitetaan jälleenmyyjää Palveluntarjoajan kulloinkin voimassa olevan tuntihinnaston mukaisesti.

20. Tietomurrot, haittaohjelmat ja palvelun suojaaminen

- **Palvelun rajoittaminen tietoturvatilanteessa:** Mikäli Asiakkaan palvelussa, verkkosivustossa tai jälleenmyyjäpalveluun sijoitetussa loppuasiakkaan verkkosivustossa havaitaan tai perustellusti epäillään tietomurtoa, haittaohjelmaa, haitallista ohjelmakoodia, tietojenkalastelua, roskapostin lähettämistä, palvelimen tai verkon turvallisuutta vaarantavaa toimintaa taikka muuta vastaavaa tietoturvauhkaa, Palveluntarjoajalla on oikeus välittömästi rajoittaa, jädäyttää tai tilapäisesti sulkea kyseinen palvelu kokonaan tai osittain.

Palvelu voidaan pitää rajoitettuna tai suljettuna niin kauan kuin se on tietoturvauhan poistamiseksi ja Palveluntarjoajan, Asiakkaan, muiden asiakkaiden tai kolmansien osapuolten suojaamiseksi kohtuudella tarpeen. Palveluntarjoajalla ei ole velvollisuutta pitää saastunutta tai vaarantunutta verkkosivustoa julkisesti saavutettavissa tietoturvauhan selvittämisen tai poistamisen aikana.

- **Palvelun palauttaminen käyttöön:** Palvelu voidaan palauttaa normaalisti käyttöön, kun Palveluntarjoaja on kohtuudella voinut varmistua siitä, että havaittu tietoturvauhka, haittaohjelma tai haitallinen ohjelmakoodi on poistettu tai muutoin saatettu hallintaan. Korjaavat toimenpiteet voi suorittaa Asiakas, jälleenmyyjä, Asiakkaan tai jälleenmyyjän käyttämä kolmas osapuoli taikka erillisestä toimeksiannosta Palveluntarjoaja.

- **Haittaohjelmien poistaminen ja veloitus:** Haittaohjelmien, haitallisen ohjelmakoodin tai tietomurron seurauksena syntyneiden muutosten selvittäminen ja poistaminen ei lähtökohtaisesti sisälly webhotellipalvelun normaaliin hintaan, vaan Palveluntarjoajalla on oikeus veloittaa tällaisesta työstä kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti, ellei asiakkaan palvelupakettiin nimenomaisesti sisälly maksutonta haittaohjelmien poistopalvelua.

- **Nordic Care -palveluun sisältyvä haittaohjelmapuhdistus:** Voimassa olevaan Nordic Care -webhotellipalveluun sisältyy yksi (1) maksuton haittaohjelmapuhdistus

kutakin kahdentoista (12) kuukauden palvelujaksoa kohden. Maksuttoman puhdistuksen jälkeen mahdollisesti tarvittavat uudet haittaohjelmapuhdistukset veloitetaan Palveluntarjoajan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti, ellei jäljempänä uusintapuhdistuksesta muuta todeta.

- **Uusintapuhdistus:** Mikäli Palveluntarjoajan suorittaman haittaohjelmapuhdistuksen jälkeen sama tai olennaisesti sama haittaohjelma tai haitallinen ohjelmakoodi havaitaan uudelleen neljäntoista (14) vuorokauden kuluessa puhdistuksen valmistumisesta, Palveluntarjoaja suorittaa yhden uusintapuhdistuksen maksutta. Tällainen uusintapuhdistus katsotaan osaksi alkuperäistä puhdistustoimenpidettä eikä sitä lasketa uudeksi Nordic Care -palveluun sisältyväksi maksuttomaksi puhdistuskerraksi.

Kun alkuperäisen puhdistuksen valmistumisesta on kulunut yli neljäntoista (14) vuorokautta, uusi haittaohjelma- tai tietoturvahavainto katsotaan lähtökohtaisesti uudeksi tapahtumaksi, ja sen selvittämisestä ja puhdistamisesta voidaan veloittaa kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

- **Jälleenmyyjäpalvelussa olevat sivustot:** Mikäli tietoturvatilanne koskee jälleenmyyjäpalveluun sijoitettua loppuasiakkaan verkkosivustoa tai palvelua, Palveluntarjoajan sopimusosapuolena ja ensisijaisena yhteyshenkilönä toimii jälleenmyyjä. Mahdolliset ilmoitukset, tekniset ohjeet ja erikseen veloitettavat toimenpiteet kohdistetaan jälleenmyyjään. Jälleenmyyjä vastaa tarvittavasta yhteydenpidosta oman loppuasiakkaansa kanssa.