

Terveysoperaattori Oy (Y-tunnus 2615948-2) myy palveluja täysi-ikäisille henkilöille Suomessa muualle paitsi Ahvenmaalle. Näitä ehtoja sovelletaan Terveysoperaattori Oy:n (jäljempänä Toimittaja) toimittamiin palveluihin yksityisille kuluttajille. Palveluihin kuuluvat laitteet ovat Asiakkaalla vuokralla, jollei toisin nimenomaisesti sovita (esimerkiksi OMAseniori Paikannusrannekkeen voi ostaa omaksi). Laittevuokrat sisältyvät palveluiden kuukausimaksuihin. Laittevuokraan sisältyy laitteen käyttömaksu.

Palveluiden tilaaminen on mahdollista joko suoraan asiakaspalvelustamme soittamalla maksuttomaan asiakaspalvelunumeroomme (puh. 0800 170 300), sähköpostitse (info@omaseniori.fi) tai tilaamalla verkkokaupasta (www.omaseniori.fi).

Verkkokaupan tilaus- ja toimitusehdot

Tilaaminen

Palvelu(t) tilataan verkkokaupan sivuilla siirtämällä tuote ostoskoriin ja maksamalla ostoskorin sisältö kassapalvelussa. Tilaamisen yhteydessä kerättävät Asiakastiedot käsitellään luottamuksellisesti ja tietoja käytetään vain palvelun toimittamiseen ja käyttöönottoon, maksutilanteen seuraamiseen tai mahdollisten epäselvyyksien selvittämiseen.

Tilatessasi verkkokaupasta edellytämme, että tutustut omaseniori.fi-sivustolla oleviin tilaus-, toimitus-, ja yleisiin sopimusehtoihin ja hyväksyt ne. Maksamisen jälkeen saat tilausvahvistuksen ja kuitin maksustasi sähköpostiisi.

Perumisoikeus

Etäkaupassa (verkkokauppa, puhelinmyynti) tehdyillä ostoksilla on kuluttajasuojalain mukainen 14 vuorokauden perumisoikeus. Jos haluatte peruuttaa kaupan, ilmoittakaa siitä vapaamuotoisesti, kirjallisesti joko sähköpostitse osoitteeseen info@omaseniori.fi tai postitse osoitteeseen

Terveysoperaattori Oy/Asiakaspalvelu
Health Innovation Village
Kuortaneenkatu 2
00510 Helsinki

Toimitustapa

Toimittaja tuo ja asentaa palveluun liittyvät laitteet erikseen sovittuna ajankohtana.

Toimitusaika

Pyrimme toimittamaan tilatun palvelun yhden kuukauden sisällä tilauksesta. Toimittaja ilmoittaa asennuksen jälkeen, kun palvelu on kytketty käyttöön, yleensä seuraavana arkipäivänä.

Kun palveluun lisätään valvomopalvelut, valvomon käyttöönotto tapahtuu 2-3 arkipäivän sisällä palvelun asennuksesta.

HUOM! Jos asiakas itse toivoo asennusta ennen 14 vuorokauden peruutusajan umpeutumista, asennukseen saavuttaessa perumisoikeus raukeaa.

Maksaminen

Verkkokaupassa voit maksaa seuraavilla tavoilla:

- Suomalaisen pankkien verkkopankit: Nordea, OP, DanskeBank, Säästöpankki, POP, Aktia, Handelsbanken, Ålandsbanken, S-Pankki, OMA säästöpankki
- Korttimaksut: Visa, Visa Electron, MasterCard, Diners Club, American Express
- Collector-lasku ja –osamaksu
- Paytrail-tili (poistuu käytöstä 19.6.2018).

Maksunvälityspalvelun toteuttajana ja maksupalveluntarjoajana toimii Paytrail Oyj (2122839-7) yhteistyössä suomalaisten pankkien ja luottolaitosten kanssa.

Paytrail Oyj, y-tunnus: 2122839-7

Innova 2

Lutakonaukio 7

40100 Jyväskylä

Puhelin: 0207 181830

www.paytrail.com

Paytrail Oyj näkyy maksun saajana tiliotteella tai korttilaskulla ja välittää maksun Terveysoperaattori Oy:lle. Paytrail Oyj:llä on maksulaitoksen toimilupa.

Laskutus- ja osamaksupalvelun toteuttaa Collector.

Tarjoamme mahdollisuuden maksaa laskulla tai osamaksulla yhteistyössä Collectorin kanssa, joka on Collector Credit AB:n laskupalvelu. Maksutapa on mahdollinen enimmillään 2000 € ostoissa.

Kun valitset maksutavaksi Collector Lasku/Osamaksun, niin saat tilatut tuotteet kotiisi ennen niiden maksamista. Voit maksaa koko summan kerralla tai jakaa maksun pienempiin eriin.

Lasku erääntyy tilausta seuraavan kuukauden viimeinen päivä, minkä johdosta voit saada jopa 60 päivää korotonta maksuaikaa. Laskuun lisätään 2,95 euron laskutusmaksu.

Kun valitset laskulla tai osamaksulla maksamisen, voit tilata ainoastaan vakituiseen osoitteeseesi ja sinun pitää olla täyttänyt 20 vuotta tilausta tehdessäsi. Laskun saadessasi voit valita 24 kuukauden osamaksun maksamalla laskussa kerrotun vähimmäissumman. Osamaksun korko on 1,6 % kuukaudessa, mikä vastaa 19,20 % nimellistä vuosikorkoa.

Osamaksulla maksettaessa veloitetaan lisäksi tilinhoitomaksu 2,95 euroa kuukaudessa. Collector tarkastaa luottotietosi tilauksen yhteydessä.

Myöhästyneistä maksuista ja maksamattomista laskuista veloitetaan 5 euron muistutusmaksu sekä 1,6 % kuukausikorko viivästyneeltä ajalta.

Saat täydelliset ehdot Collector Lasku/Osamaksusta seuraavista linkeistä:

Tarkempi palvelukuvaus

<http://commerce.collector.se/fi/YKSITYISILLE-/Maksa-laskulla/>.

Yleiset lasku- ja tililuottoehdot

https://www.collector.se/upload/Partners/Agreements/SVM/Credit_terms_FI.pdf

Vakiomuotoiset Eurooppalaiset kuluttajaluottoehdot

https://www.collector.se/upload/Partners/Agreements/SVM/SECCI_FI.pdf

Puhelimitse tai sähköpostitse tehdyn tilauksen tilaus- ja toimitusehdot

Tilaaminen

Palvelu(t) voidaan myös tilata puhelimitse tai sähköpostitse Terveysoperaattorin asiakaspalvelusta. Asiakaspalvelu kerää tarvittavat tiedot palvelun toimittamista

varten puhelimitse tai sähköpostitse. Asiakastiedot käsitellään luottamuksellisesti.

Maksaminen

Tilauksen jälkeen tilaajalle toimitetaan tilausvahvistus ja lasku toimituksesta. Laskulle annetaan 14 vuorokautta maksuaikaa. Vasta toimitusmaksun maksamisen jälkeen voidaan suorittaa palvelun asennus ja käytönopastus. Maksu tulee näkyä toimittajalla ennen asennusta. Mikäli maksua ei ole suoritettu, voi toimittaja pitäytyä asennuksesta kunnes lasku näkyy suoritettuna.

Perumisoikeus

Etäkaupassa (verkkokauppa, puhelinmyynti) tehdyillä ostoksilla on kuluttajasuojalain mukainen 14 vuorokauden perumisoikeus. Jos haluatte peruuttaa kaupan, ilmoittakaa siitä vapaamuotoisesti, kirjallisesti joko sähköpostitse osoitteeseen info@omaseniori.fi tai postitse osoitteeseen

Terveysoperaattori Oy/Asiakaspalvelu
Health Innovation Village
Kuortaneenkatu 2
00510 Helsinki

HUOM! Jos asiakas itse toivoo asennusta ennen 14 vuorokauden peruutusajan umpeutumista, asennukseen saavuttaessa perumisoikeus raukeaa.

Toimitustapa

Toimittaja tuo ja asentaa palveluun liittyvät laitteet erikseen sovittuna ajankohtana, jollei muuta ole erikseen sovittu.

Toimitusaika

Pyrimme toimittamaan tilatun palvelun yhden kuukauden sisällä tilauksesta, jollei muuta ole sovittu. Toimittaja ilmoittaa asennuksen jälkeen, kun palvelu on kytketty käyttöön, yleensä seuraavana arkipäivänä. Kun palveluun lisätään valvomopalvelut, valvomon käyttöönotto tapahtuu viimeistään 3 arkipäivän sisällä palvelun asennuksesta.

Yleiset sopimusehdot

Palvelun kuukausilaskutus

Palvelun kuukausilaskutus käynnistyy asennuksen jälkeen, seuraavasta täydestä kalenterikuukaudesta. Kuukausimaksu laskutetaan aina kuun alussa, ja laskulla on 14 vuorokautta maksuaikaa.

Palvelun kuukausimaksun maksaminen voi tapahtua e-laskuna, suoramaksuna, paperilaskulla tai sähköpostiin toimitetulla laskulla. Eri maksutapojen laskutuslisät on ilmoitettu hinnastossa.

Palvelun toimittaminen, tuottaminen ja käyttö

Toimitusajankohta

Toimittaja on velvollinen toimittamaan palvelun sovittuna aikana tai, jos toimitusajasta ei nimenomaisesti ole sovittu, kohtuullisessa ajassa sopimuksen syntymisestä. Toimituksen edellytyksenä on kuitenkin, ettei kolmannelta osapuolelta johtuva syy estä toimitusta.

Ennen Palvelun aloittamista Toimittaja asentaa Järjestelmän Asiakkaan kotiin. Asennuksen jälkeen toimitetaan Omaisille käyttäjätunnukset ja salasanat, joilla nämä pääsevät käyttämään palvelua.

Mikäli valvomopalvelu on myös tilattu, sen käyttöönotto tapahtuu viimeistään 3 arkipäivän päästä asennuksesta.

Tilaajan ja asiakkaan myötävaikutusvelvollisuus

Tilaajan on varmistettava, että toimitusosoitteessa on palvelua varten tarvittava sähköverkko. Tilaajan tulee lisäksi järjestää Toimittajalle pääsy tarpeellisiin tiloihin sekä muutoinkin myötävaikuttaa parhaan kykynsä mukaan palvelun toimittamiseen tai mahdollisten palveluhäiriöiden määrittämiseen ja korjaukseen. Toimittajalla on oikeus periä palveluun kohdistuvat maksut myös siltä ajalta, kun palvelua ei ole voitu toimittaa tai korjata Tilaajasta tai Asiakkaasta johtuvasta syystä.

Tilaajan on säilytettävä ja hoidettava Järjestelmään sisältyviä laitteita huolellisesti ja Toimittajan antamien ohjeiden mukaisesti. Tilaaja on vastuussa, jos laite tai sen

osa vaurioituu tilaajan/asiakkaan hallussa. Asiakasta laskutetaan tällaisessa tapauksessa;

- OMAseniori keskuslaite	210 €
- OMAseniori liiketunnistin	35 €
- OMAseniori hälytysnappi/ranneke	39 €
- OMA Tempo aktiivisuusmittari	39 €
- OMAseniori Paikannusranneke	295 €
- Paikannusrannekkeen muut osat	
• Lukittava dementiaranneke	40 €
• Irtoavain	20 €
• kotimajakka	35 €

Palvelun tuottaminen ja muutokset palveluun

Toimittajalla on oikeus tuottaa sopimuksen mukainen palvelu parhaaksi katsomallaan tavalla. Toimittajalla on oikeus tehdä palvelun tekniikkaan ja käyttöön vaikuttavia muutoksia edellyttäen, ettei sopimuksen sisältö kokonaisuutena olennaisesti muutu. Toimittajalla on myös oikeus muuttaa palvelua lainsäädännön muutoksen tai viranomaisen päätöksen perusteella, tai muusta erityisestä syystä olosuhteiden olennaisesti muututtua. Jos tällaiset muutokset edellyttävät muutoksia Järjestelmään, Toimittajalla on oikeus veloittaa kohtuullinen päivitysmaksu Tilaajalta.

Toimittaja pyrkii ilmoittamaan palveluihin vaikuttavista muutoksista kohtuullisessa ajassa etukäteen. Jos palvelun muutos aiheuttaa palvelun keskeytyksen, Toimittaja pyrkii minimoimaan tästä asiakkaalle aiheutuvat haitat ja ryhtyy tarpeellisiksi katsomiinsa toimenpiteisiin haittojen minimoimiseksi. Toimittaja ei vastaa edellä mainituista toimenpiteistä mahdollisesti aiheutuvasta haitasta.

Järjestelmän huolto ja ylläpito

Toimittaja huolehtii Järjestelmän huoltamisesta ja ylläpidosta arkisin klo. 8.30-16.30 välisenä aikana. Mikäli huolto - tai ylläpitotöistä aiheutuu häiriötä Järjestelmän käyttämiselle, Toimittaja pyrkii ilmoittamaan niistä hyvissä ajoin etukäteen Tilaajalle.

Toimittajalla on oikeus veloittaa Tilaajan pyynnöstä tapahtuvasta laitteiden huoltokäynnistä kulloinkin voimassaolevan hinnaston mukainen käyntimaksu.

Toimittaja on vastuussa Asiakkaasta riippumattomien laitevikojen korjaamisesta tai harkintansa mukaan korvaavan laitteen toimittamisesta. Toimittaja ei kuitenkaan ole Asiakasta kohtaan vastuussa vioista, jotka ovat aiheutuneet laitteelle Toimittajasta riippumattomasta syystä, kuten tulipalosta tai vesivahingosta.

Vikailmoitukset tehdään aina Toimittajan asiakaspalveluun.

Palvelun irtisanominen

Asiakas voi irtisanoa palvelun vapaamuotoisesti, kirjallisesti joko sähköpostitse info@omaseniori.fi tai postitse osoitteeseen:

Terveysoperaattori Oy/Asiakaspalvelu
Health Innovation Village
Kuortaneenkatu 2
00510 Helsinki

Palvelun irtisanomisaika on 2 kuukautta.

Laitteisto palautetaan Terveysoperaattorille kun sopimus on päättynyt. Laitteisto puretaan varovaisuutta käyttäen ja pakataan huolellisesti omaan laatikkoonsa, ja toimitetaan postitse erikoismerkinnällä "särkyvä". Laitteiston palautus maksaa Asiakkaalle noin 30 € (*hinta tarkistettu 02/2017).

Kuukausilaskutus loppuu palvelun irtisanomisen jälkeen sitten, kun laitteet on palautettu Toimittajalle. Esimerkiksi jos irtisanominen tapahtuu 9.10, laskutus loppuu 31.12, eli laskutus jatkuu 2 kokonaista kalenterikuukautta irtisanomisesta.

Palvelun lopettaminen

Toimittajalla on oikeus perustellusta syystä lopettaa palvelun tuottaminen. Toimittajalla on tällöin oikeus irtisanoa sopimus ilmoittamalla tästä Tilajalle ja Asiakkaalle kohtuullisessa ajassa etukäteen.

Palvelun sisältö ja palveluun sovellettavat erityiset ehdot

Palvelun sisältö ja siihen sovellettavat erityisehdot on kuvattu palvelusopimuksessa ja -suunnitelmassa.

Käyttöoikeus Järjestelmään sekä immateriaalioikeudet

Toimittaja myöntää Asiakkaalle ja Omaiselle käyttöoikeuden Toimittajan palvelusopimuksen perusteella toimittamaan Sovellukseen palvelun käyttämiseksi sopimuksen mukaisesti. Järjestelmän omistus- sekä immateriaalioikeudet ovat Toimittajan tai kolmannen osapuolen.

Terveysoperaattori Oy varaa oikeuden hyödyntää palvelukehityksessään sovelluksiin kerättyjä liike-, ovenavaus-, paikka- ja hälytystietoja niin, että Asukkaita tai Omaisista ei voida tunnistaa niistä.

Vastuunrajoitus

Toimittaja ei vastaa vahingosta, joka johtuu palvelun tai laitteen aiheuttamista välillisistä vahingoista, jotka ovat vian tai puutteellisuuden epäsuoraa seurausta tai muutoin vaikeasti ennakoitavia vahinkoja.

Toimittaja ei takaa Palvelun keskeytyksetöntä tai kaiken kattavaa toimintaa. Palvelu ei estä onnettomuuksia eikä Toimittaja ole vastuussa niistä eikä siitä, että Omaisesta tai palveluun mahdollisesti liitetty valvomo saisivat aina tiedon hätätapauksista. Toimittaja ei vastaa Asiakkaan terveydentilasta tai siinä tapahtuvista mahdollisista muutoksista. Toimittaja ei voi taata sitä, että Palvelu havaitsee muutokset asiakkaan käyttäytymisessä tai terveydentilassa.

Palvelun keskuslaite toimii verkkovirralla. Toimittaja ei vastaa Asiakkaan sähkölaskuista, omaisten matkapuhelinliittymien tai muiden tietoliikenneyhteyksien kuluista eikä ulkomaille välitettyjen tekstiviestien tai sähköpostiviestien kuluista. Palvelun tekstiviestejä ei lähetetä ulkomaisiin mobiilinumeroihin.

Kun keskuslaitteeseen soitetaan, soitetaan käytännössä tanskalaiseen mobiili liittymään, joka roamaa (vierailee) Suomessa. Soittaja maksaa sen hinnan mikä soittajan liittymästä maksaa, kun soitetaan yleisesti tanskalaiseen mobiili liittymään. Terveysoperaattori maksaa puhelun vastaanottajan osuuden puhelusta. Tanskan puhelun osuus näkyy asiakkaalle puhelinelaskulla. Soittajalle puhelun hinta riippuu käytössä olevasta liittymätyypistä, ja vaihtelee keskimäärin 20 - 40 sentin välillä per minuutti. Keskuslaite on vain hätätilanteita varten.

Toimittaja ei vastaa Vastuomaisen antamien asiakastietojen valtuutusten olemassaolosta. Niistä vastaa Vastuomainen.

Kun palveluun on lisätty valvomo, valvomoon ohjattujen hälytysten vastausviive on keskimäärin 30-45 sekuntia.

Kun palveluun on liitetty Terveysoperaattorin valvomon turva-auttaja, turva-auttaja saapuu paikalle keskimäärin alle 60 minuutissa. Terveysoperaattori ei kuitenkaan voi taata, että turva-auttaja saapuu paikalle alle 60 minuutissa.

Osassa palveluista (sensoreissa) on teippikiinnitys. Niistä voi jäädä pieni jälki kiinnityspintaan palvelun käytön loputtua palvelun purkamisen yhteydessä. Joskus sensoreiden kiinnityksessä joudutaan käyttämään pientä ruuvia, tästäkin voi jäädä pieni jälki seinään. Palvelusopimuksen allekirjoituksella Asiakas hyväksyy purkamisesta mahdollisesti jäävät jäljet huoneistoon, ja vastaa itse niiden korjaamisesta.

Ylivoimainen este

Sopijapuoli vapautuu velvoitteistaan sellaisten seikkojen vuoksi, joiden se osoittaa aiheutuneen vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota sen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimuksen tekohetkellä ja jonka seurauksia sopijapuoli ei myöskään ole kohtuudella voinut estää. Ylivoimaisena esteenä voidaan pitää lakkoa, saartoa, työsulkua, ukkosta, vesivahinkoa, tulipaloa tai muuta vastaavaa ylivoimaista tapahtumaa.

Sovellettava lainsäädäntö ja riidanratkaisu

Sopimuksesta aiheutuvat erimielisyydet, joita ei ole voitu sopia osapuolten välisissä neuvotteluissa, käsitellään Tilaajan kotipaikan käräjäoikeudessa. Jos Tilaajan kotipaikka ei ole Suomessa erimielisyydet käsitellään Helsingin käräjäoikeudessa.

Tilaajalla on myös mahdollisuus saattaa asia Kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.